



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN:

SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA.

¿AFECTA LA INADECUADA ACTITUD DE LA ENFERMERA LA ESCUCHA EMPÁTICA, PARA EL ABORDAJE EMOCIONAL DE PERSONAS CON ENFERMEDAD ONCOLÓGICA AVANZADA, ADMITIDOS EN LA SALAS DE HOSPITALIZACIÓN EN EL INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL?

RIVERA. TRUJILLO. ELVIS. E

9-726-1574

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2017-2019

SISTEMA DE BIBLIOTECAS DE LA
UNIVERSIDAD DE PANAMA
(SIBIUP)

TPI
616.029
R52
c.1

ÍNDICE

ÍNDICE.....	I
RESUMEN.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
1. FASE ANALÍTICA	
1.1 Antecedentes.....	1
1.2 Descripción del Problema de Intervención.....	5
1.2.1 Árbol del Problema de Intervención.....	6
1.2.2 Análisis de Involucrados.....	7
1.3 Justificación del Problema de Intervención.....	9
1.4 Objetivos del Problema de Intervención.....	11
1.4.1 Objetivo General del Problema de Intervención.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos del Problema de Intervención.....	12
2. FASE: MARCO REFERENCIAL-TEÓRICO	
2.1 Generalidades.....	13
2.1.1 Cáncer y su Fisiopatología.....	13
2.1.2 Cáncer a Nivel Mundial.....	13
• Latinoamérica.....	14
• Cáncer en Panamá.....	14
2.1.3 Enfermedad Terminal.....	15
• Concepto de Enfermedad Avanzada (Fase Terminal).....	16
• Persona Oncológica en Etapa Avanzada de la Enfermedad.....	16
2.2 Generalidades de la Escucha Empática.....	17
2.2.1 Actitud.....	17
• Componentes en las Actitudes.....	18
• Actitud de Enfermería en la Atención del Paciente.....	19
2.2.2 Sensibilidad.....	20
• Sensibilidad en Enfermería.....	21
2.2.3 Escuchar.....	22
• Tipos de Escuchas.....	23
• Fases de la Escucha.....	24
• Beneficios de la Escucha.....	25
• Diferencia entre Oír y Escuchar.....	26
2.2.4 Empatía.....	27
• Desarrollo de la Empatía.....	27
• Empatía en el Cuidado del Paciente.....	28
• Influencia de la Empatía en Enfermería.....	29
2.2.5 Escucha empática.....	30
• Desarrollo de la Escucha Empática.....	32

10/4/2023

ingram

• Niveles de Escucha Empática	33
• Importancia de la Escucha Empática.	33
• Consejos para la Escucha Empática.....	34
2.2.6 Abordaje Emocional.....	35
2.2.7 Teoría de Enfermería Aplicada al Proyecto de Intervención.....	40
• Características de la Relación de Ayuda en Enfermería, Según Travelbee.....	42
• Integración de la Teoría de Enfermería de Travelbee en el Proyecto de Intervención.....	42
2.3 Aportes para la Práctica.....	44
3. FASE DE PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	
3.1 Introducción de la Propuesta de Intervención.....	45
3.2 Justificación de la Propuesta de Intervención.....	47
3.3 Metodología de la Propuesta de Intervención.....	48
3.3.1 Definiciones operacionales de términos.....	49
3.3.2 Población a Intervenir.....	53
3.3.3 Muestra a Intervenir.....	53
• Criterios de inclusión.....	53
• Criterios de exclusión.....	54
3.3.4 Intervención Planificada.....	54
3.3.5 Instrumentos del Proyecto	54
3.3.6 Recursos Humanos.....	55
3.3.7 Recursos Materiales.....	55
3.3.8 Análisis de resultados.....	55
3.4 Objetivos Generales y Específicos de la Propuesta de Intervención...	56
3.4.1 Árbol de Objetivos.....	56
3.4.2 Árbol de Priorización.....	58
3.5 Matriz del Marco Lógico de la Propuesta de Intervención.....	59
3.6 Factibilidad de la Propuesta de Intervención.....	62
3.7 Seguimiento y evaluación de la Propuesta de Intervención.....	63
3.7.1 Matriz de Monitorización.....	64
3.8 Aspectos Éticos.....	68
3.9 Cronograma.....	70
3.10 Presupuesto	75
4. ANALISIS DE RESULTADO DE LAS ESTRATEGIAS	
4.1 Análisis de Pre test y Post test.....	76
4.2 Resultados de Talleres	80
4.3 Análisis de la Escucha Empática en el Ejercicio Profesional de Enfermería.....	86

4.4 Evidencia Real.....	91
4.5 Limitaciones en la Ejecución del Proyecto de Intervención.....	93
5. CONCLUSIONES.....	94
6. RECOMENDACIONES.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	96
ANEXOS.....	103

RESUMEN

El proyecto de intervención consiste en capacitar enfermeras(os) generalistas de la sala de Medicina, Cirugía y ginecología, para el desarrollo de competencias para la escucha empática.

Objetivo central: Desarrollar competencias de habilidad para la “escucha empática” en el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada. **Novedad:** Preparación a nivel cognitivo.

Aportes: Capacitación en el desarrollo de competencias para la escucha con seminario-taller, en calidad de atención humana. **Problema identificado:** Débil habilidad del enfermero(a) en la escucha empática para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

Población: Enfermeras(os) generalistas recién nombrados 2018-2019.

Metodología de intervención: Programa Psicoeducativo con estrategias para desarrollar escucha empática. **Estrategia de intervención:** la escucha empática y su importancia en el cuidado de enfermería, importancia de saber escuchar y herramientas para la escucha empática, tres sesiones planificadas de 60 minutos, cada tema por semana por un mes.

Aspectos éticos: Aprobación del proyecto por el Comité de Bioética de la Universidad de Panamá, consentimiento informado de las enfermeras(os) participantes.

Monitoreo: La matriz de monitoreo de los productos planteados, facilitará control de las estrategias de las operaciones evaluadas.

Evaluación se utilizaron dos instrumentos escritos, el primero, para evaluar los conocimientos antes y después de las capacitaciones, el segundo para evaluar la aplicación teórica en el campo laboral; cada uno con escala de ponderación final.

La enfermera(o), identificará problemas físicos, emocionales, psicológicos, planificará diagnósticos de enfermería con acciones reales, aportando a la disciplina sentido humano, de manera integral, reforzando la confianza en la relación de ayuda.

INTRODUCCIÓN

El impacto emocional que produce la enfermedad de cáncer en una persona y en el entorno familiar y social es enorme, se puede considerar como un evento vital que desencadena múltiples reacciones estresantes difíciles de manejar en ese momento.

Los cuidados brindados por la enfermera a una persona con enfermedad oncológica es uno de los más difíciles en el ejercicio de la profesión, por lo que independientemente de su desempeño y competencia debe esmerarse en brindar, siendo de calidad y humano, aplicando principios bioéticos que se encuentran en el código de la misma disciplina.

Las respuestas a las diferentes reacciones emocionales del paciente en cualquier etapa del cáncer, principalmente en la etapa avanzada de la enfermedad, conllevan a una pérdida de múltiples funciones como persona que son importantes en la salud, bienestar psicológico, esperanza de vida y otros, todas estas producen una reacción de tristeza con la pérdida de roles, que puede desencadenar alteraciones negativas en el estado del ánimo.

El bienestar psicológico, como dimensión subjetiva de calidad de vida, conlleva a la participación de grupos multidisciplinarios, que colaboran para lograr una mejor calidad de vida en una persona con cáncer.

La palabra cáncer desencadena muchos vínculos emocionales negativos que dan sentido de amenaza a la integridad tanto física como psíquica; el sujeto fácilmente se verá desbordado y superado por un caudal de acontecimientos que le seguirán y para los cuales difícilmente no podría estar preparado.

Un enfermo en la fase terminal tiene diversas necesidades comunes (de tipo físico, psicológico, espiritual y social) y otras que le son propias del estado de especial vulnerabilidad que le ocasiona su padecimiento. Para conseguir su bienestar y ayudarlo a aceptar la enfermedad es preciso conocerlas bien, detectar sus prioridades, tratar de intervenir en todos los síntomas concretos, orgánicos, o psicosociales. (Astudillo & Mendinueta, 2005).

Es importante tener en cuenta que la persona con enfermedad oncológica avanzada posee diversas necesidades psicológicas que no saldrán a la luz, si no se pregunta específicamente por ellas, si no se abordan los síntomas que producen molestias o si en el momento la persona no se

siente cómoda para expresar o exponer lo que siente. Según Karl Rogers, la aceptación incondicional, cordialidad o calor humano, la empatía, la autenticidad o congruencia.; al desarrollo de actitudes propias de la relación de ayuda en la aceptación incondicional siendo la acogida calurosa hacia el enfermo con sensibilidad humana y con visión positiva. Para Rogers, la actitud más clara de la acogida y la aceptación es la escucha empática.

La persona con enfermedad avanzada oncológica, necesita de mucha asistencia psicológica o mental para el manejo de las cargas emocionales y las asistencia de personal especializado para contribuir aliviar los síntomas emocionales desequilibrados; por eso los aportes de la psicología de la salud facilitaron la investigación de factores psicológicos considerados predisponentes a las enfermedades crónicas, así como de aquellos vinculados a la evolución y tratamiento de estas patologías (Hernández & Cols, 2007); es decir cómo ayudar a afrontar repercusiones emocionales del cáncer en el aspecto psicológico, espiritual y personal de cada paciente.

Solana (2005) afirma “El hombre confrontado con las fuerzas de la vida y la muerte se enfrenta a una verdadera alteración emocional. Desde la salud mental, se puede observar adaptación del individuo tanto a nivel psicológico, social y biológico” (pág. 01).

En la etapa avanzada de la enfermedad de cáncer, el pronóstico es mínimo y la fase de la enfermedad tiene repercusiones como recaídas o recurrencias, desenlace, supervivencia o la muerte y el duelo de la familia, acumulando preocupaciones que conllevan al paciente al padecimiento del dolor emocional; por lo que en esta etapa de la enfermedad el funcionamiento familiar, el apoyo social, creencias culturales, son de apoyo al igual que el cuidado brindado por la enfermera(o).

El paciente requiere necesidad de seguridad, a través de la confianza en el equipo y su familia; sentido de pertenencia, reconocimiento de sus posibilidades; sentirse aceptado y comprendido; sentirse querido de recibir y dar afecto; aceptación de los demás, saber que es importante a pesar de su enfermedad encontrando sentido a su vida, al sufrimiento y a la muerte.

La verdadera necesidad emocional en la enfermedad avanzada de un paciente con cáncer es la comunicación, ya que con ella se aumenta la seguridad, la confianza y la esperanza.

La enfermera dentro de su rol de atención debe aprender a ser un buen oyente, y más aún, practicar la “escucha empática”, lograr el entendimiento de ideas y tal vez también la empatía,

saber escuchar activamente es una práctica de comunicación que exige responsabilidad en cualquier situación, ya que puede ayudar a generar intercambio de información precisa para aclarar diagnósticos e intervenciones propias de su función, estableciendo una gran fidelidad en la transmisión y recepción de las ideas que contienen los mensajes que los pacientes tramiten al igual que el desarrollo de la empatía permitiendo aprender a reconocer los probables efectos en el encuentro comunicativo.

En la fase analítica se plantea con la técnica del árbol de problema, la problemática a la que se desea llegar, enfocando al tema problema con sus causas y efectos, para luego llevarlo a un árbol de objetivo buscando las posibles soluciones positivas a la temática problema, para la toma de decisiones y lograr la priorización de interés. Seguidamente, la fase del marco referencial-teórico, se realiza una descripción de la temática problema del proyecto de intervención, justificando por qué e interés como profesional en el cuidado de la salud de pacientes oncológicos, la novedad y que frutos pueden ofrecer la resolución de la causa de interés. Los objetivos son claros y precisos encaminados a la solución del problema de intervención con revisión de carácter científico en el sector salud, factibilidad y aspecto éticos que resaltan el respeto al derecho de la autonomía, independencia, emociones y dignidad humana.

Para la fase de planificación de la propuesta de intervención se realiza un análisis del árbol objetivo que permite la priorización del interés del investigador para el análisis de alternativas, justificar la realización y ejecución del proyecto de intervención. La confección de una matriz de marco lógico planteando los productos y las actividades a ejecutar, para cumplir con los objetivos planificados, el análisis de involucrados que facilita el saber con qué recursos se cuenta en la implementación del proyecto de intervención; además, la confección de dos instrumentos de monitoreo de evaluación de la intervención que permitirá valorar los resultados del proyecto al final de su ejecución; con ello se planifica la elaboración de un programa psicoeducativo con redes de apoyo en presentaciones audiovisuales, dinámicas y talleres que facilitan la capacitación de la población de interés.

Por último, fase de ejecución y evaluación del proyecto de intervención se realiza la programación planificada de las estrategias; luego se realiza un análisis de las intervenciones por escrito que convergen en un informe que será emplastado y sustentado ante las autoridades universitarias.

1. FASE ANALÍTICA

1.1 Antecedentes

Se realizó una búsqueda de los antecedentes del problema del proyecto de intervención.

Se encuentran pocos proyectos realizados y/o investigaciones internacionales, no hay evidencias de estudios o investigaciones realizadas en el área Nacional relacionados con el problema planteado, sin embargo, hay un estudio realizado que tiene similitud a la temática encaminado a la importancia de la comunicación interpersonal en la escucha activa de la Magister Evidelia Montenegro en su estudio de tesis de Maestría de la Universidad de Panamá, Facultad de Humanidades; denominado “ La Importancia del Silencio que Acompaña al Lenguaje en la Comunicación Interpersonal” en donde refiere que el proceso de comunicación juega un papel importante debido a que las personas durante la ejecución de la misma involucran pensamientos, ideas, estados emocionales, experiencias y vivencias personales además de los sentidos.

Algunos profesionales internacionales se han preocupado por el tema escucha empática para el abordaje emocional en el paciente oncológico y sus repercusiones en el tratamiento que reciben; no se encontraron estadísticas propias relacionado a este problema de intervención.

A continuación, se presentarán algunos estudios planteados y ejecutados internacionalmente.

Según Pinedo & Fernández, (2015) en su investigación “Vivir el morir”, su objetivo es enmarcar la comunicación y la importancia del apoyo emocional en personas terminales en donde el resultado del estudio es dar respuestas a las inquietudes de este tipo de paciente y establecer una relación de ayuda, tiene que pasar de ser una opción a ser una obligación para todas las enfermeras; por la cual tener las habilidades de comunicación y ser el soporte que proporcione el apoyo emocional necesario al paciente y familia, son los requisitos básicos para proporcionar cuidados paliativos de calidad.

Para todo ser humano en el ámbito que se encuentre, la comunicación es un elemento clave y práctico para el abordaje en las esferas sociales y en las etapas de cualquier enfermedad, principalmente en la etapa terminal del cáncer: es por ello que Astudillo & Mendinueta (2005), plantea: “El desarrollo de una comunicación adecuada es el elemento clave para la detección de las necesidades del enfermo en fase terminal y orientar el trabajo que se realice para mantener su calidad de vida”.

Muchos de las personas con enfermedad avanzada de cáncer solo desean que se les tenga tiempo para escucharlos con interés, muchos de estos dolientes están envueltos en sentimientos encontrados que son parte de su defensa a la enfermedad, por otro lado, el tiempo que se emplee con ellos sea enteramente dedicado.

La empatía en la relación de proximidad entre dos individuos permite cercanía al otro en lo que siente, en cuáles son sus necesidades psicosociales, necesidad de aceptación e interés, sin ser juzgado.

A través de la práctica de la comunicación en la escucha empática, se puede descubrir muchas necesidades básicas de la persona con enfermedad oncológica avanzada; es decir, comprender la situación, dolencias, preocupaciones, que alteran su estado emocional y equilibrio mental, alterando sus dimensiones como ser humano; física, espiritual, intelectual y relacional es por ello que los doctores González & Vicente Peñal, (2016) hacen saber que la comunicación es el medio que el ser humano utiliza para comunicar sus problemas y necesidades, con la cual pueda satisfacer sus deseos, principalmente si está relacionado con la salud.

La práctica de la escucha empática por el enfermero(a), durante la hospitalización de los pacientes se puede convertir en un instrumento útil de mejora en la atención de calidad en enfermería; de este modo, se convierte en una forma de llegar al enfermo en todos sus ámbitos, tanto físico como psíquico y social.

Saber escuchar implica una técnica de aprendizaje, ya que genera un entorno de empatía y confianza en el paciente y con la escucha empática la enfermera(o), demuestra mayor interés por el bienestar del paciente, no sólo por los problemas de salud sino también por sus circunstancias, sus emociones y sentimientos que son el pilar que presenta el paciente en el inicio de su relación con la enfermera(o).

La enfermera en el rol de cuidadora debe desarrollar el hábito de la escucha empática como parte de sus cualidades en el cuidado que brinda, mostrando interés en la situación problema que cada individuo posea para una atención de calidad y personalizada; es por ellos, los autores Jacqueline & Barrera, (2008), manifiestan “Para tener una disposición empática deberemos ser capaces de escuchar activamente, para poder comprender la experiencia de quien vamos a

ayudar. Escuchar es el proceso psicológico que parte de la audición pero que contempla otras variables tales como la atención, la observación o el interés”.

La escucha empática es definida en la Clasificación de Intervenciones de Enfermería (CIE) como *"gran atención y determinación de la importancia de los mensajes verbales y no verbales del paciente"*.

La comunicación no verbal tiene una importancia relevante, aporta datos que ayudan a comprender mejor la situación de la persona. Además, la conducta no verbal va a tener una importancia fundamental en la actitud empática, se demuestra la comprensión de la situación del enfermo. Durante la práctica de la escucha empática se presentan algunas dificultades que puedan interferir para que no sea óptima, desde las meramente físicas (ruidos), hasta las emocionales (sentimientos propios) pasando por el área cognitiva (prejuicios morales, etc.).

El enfermero(a) es capaz de desarrollar habilidades que puede considerar dentro de la relación de ayuda; al personalizar el diálogo con el paciente sin generalizar, de esta manera lograr que la persona no vea el problema como algo ajeno a sí mismo, que se deba a circunstancias externas o ambientales, consiguiendo que analice su control sobre el problema y la capacidad para solucionarlo.

En enfermería a través de la comunicación, se propone comprender cómo se relacionan entre sí la salud, enfermedad y conducta humana; es por eso que a través del conocimiento científico, las experiencias propias obtenidas en la tarea diaria del cuidado el enfermero(a) comienza a pensar, sentir, recibir las conductas no verbales corporales que facilitan o entorpecen la comunicación.

Por lo tanto, a través de la informativa que obtengamos de ese paciente o familiar; buscaremos la mejor relación para ayudar a dar soluciones (un diagnóstico, un tratamiento y unos consejos) y así lograr que ellos puedan alcanzar un bienestar físico y psicológico. Este bienestar psicológico es el que también se logra a través de las adecuadas relaciones personales, en este sentido, los enfermeros(as) tienen que procurar ser un claro ejemplo de colaboración en beneficio de esas relaciones.

La acción de escuchar mantiene la conversación centrada en el ayudado y favorece un hospedaje en la persona que en ese momento acompaña, escuchar significa también no hablar, es

decir, captar el mensaje enviado por el enfermo que no desea manifestar lo que desea o siente con el diálogo. Es necesario saber escuchar y acoger al otro, es decir, no ser un extraño para sí, sino conocer, ser consciente y respetar los sentimientos, las propias reacciones ajenas y poseer un buen grado de aceptación del otro.

Si en el cuidado diario que ejerce la enfermera logra emplear la escucha empática podrá centrarse en las necesidades del paciente y será capaz de diferenciar los sentimientos, valores y creencias del paciente, con el propósito de que la comunicación se produzca con fluidez y se libere de prejuicios, puede ser capaz de preparar ese paciente para un final feliz de la vida y preparar ese familiar para el duelo, ya que es un tema muy difícil de abordar y para los partícipes se puede tornar doloroso, incomprensible y tedioso es por ello que en un estudio los médicos Astudillo & Mendinueta (2005), refieren que la formación sobre la muerte deberá iniciarse en las propias Facultades de Medicina y Escuelas de Enfermería. "Hay que dedicar algún tiempo al efecto sanador del contacto físico y dar a futuros profesionales un curso sobre comunicación, lo que les permitiría dar los diagnósticos de pronóstico incierto, responder las preguntas difíciles de los pacientes, negociar sus conflictos internos y dar salida a sus sentimientos".

Se ha interesado siempre en el quehacer del cuidado profesional del enfermero(a) la práctica clínica y en el respeto al enfermo como persona, considerando que los objetivos de este deben ser la base de las decisiones terapéuticas: es muy necesario que los hospitales deben interesarse en prestar una mejor atención a los pacientes en fase terminal, con una mayor dedicación de tiempo a la comunicación con estos y sus familias, adecuada coordinación de los servicios intrahospitalarios, centros de salud y de asistencia social y una más amplia formación del personal en los cuidados al final de la vida.

Los que cuidan a los enfermos en ocasiones podrían estar empleando, sin darse cuenta, técnicas que mantengan una distancia emocional de los enfermos; el tono de voz, movimientos corporales, expresiones faciales, son formas por las que, inconscientemente, pueden indicar que no se desea escucharlos, es importante saber cómo guardar el equilibrio entre acercarse demasiado al enfermo.

1.2 Descripción del Problema del Proyecto de Intervención

La población oncológica ha ido en aumento en descontrol afectado en gran parte a la población adulta joven en muchas ocasiones con mal pronóstico, todo esto forma parte de un proceso en el cual no solo se debe enfocar en la parte clínica y biológica del paciente, sino también en el ámbito afectivo, psicosocial, espiritual y religioso.

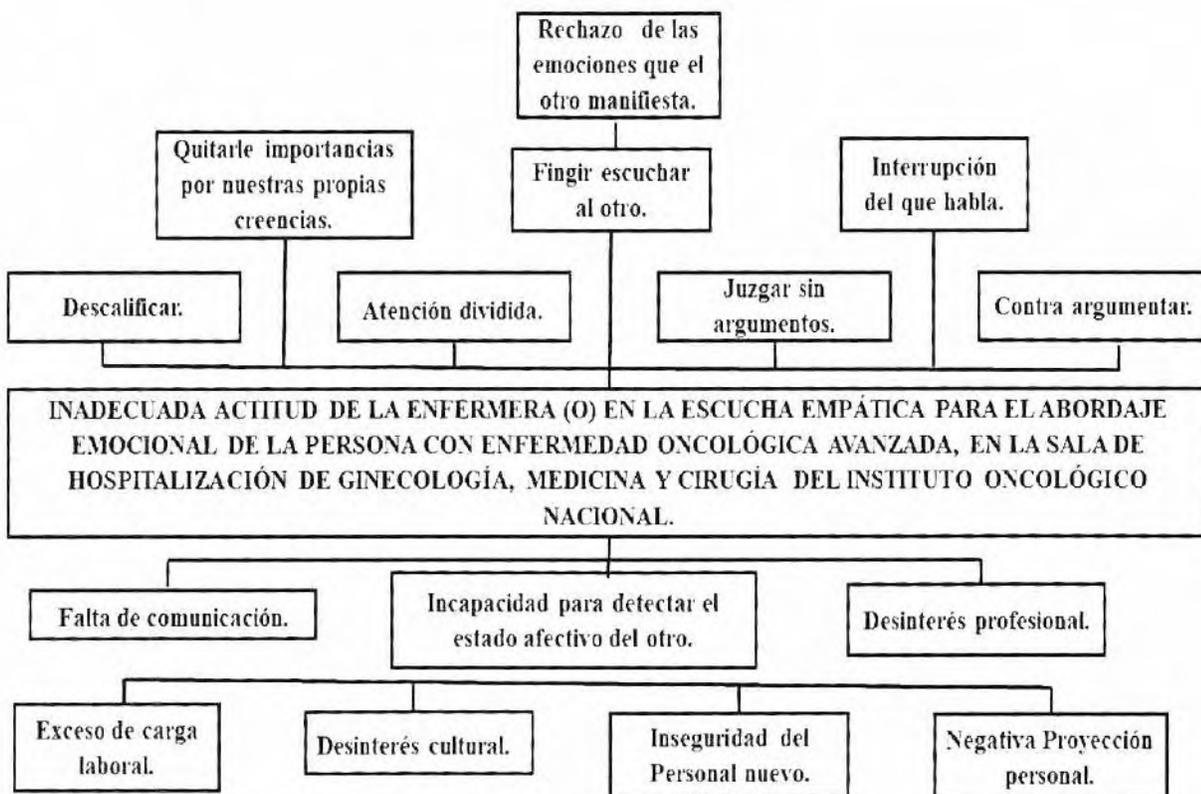
En las salas de hospitalización de ginecología, medicina y cirugía, las cuales funcionan las 24 horas del día, todos los días del año, brindando atención a todos los pacientes de diferentes especialidades oncológicas que son admitidos para tratamientos, alivio de síntomas y claudicación familiar. La Sala de Ginecología cuenta con 7 licenciados en enfermería, 7 técnicos de enfermería, Sala de Medicina 20 licenciados en enfermería, 12 técnicos de enfermería, Sala de Cirugía 21 licenciados en enfermería, 10 técnicos de enfermería, en las salas mencionadas este personal ejerce funciones con horario rotativos.

Las enfermeras(os) generalistas, laboran en turnos rotativos, estos se distribuye así: sala de Ginecología (turno de 7 am – 3 pm # 2 enfermeros, turno 3 pm- 11 pm # 2 enfermeros, turno de 11 pm – 7 am # 1 enfermeros). Sala de Medicina y Cirugía (turno de 7 am – 3 pm # 5 enfermeros, turno 3 pm- 11 pm # 4 enfermeros, turno de 11 pm – 7 am # 4 enfermeros), una jefa con funciones administrativas en cada sala de hospitalización.

Los cuidados de enfermería ofrecidos a las personas con enfermedad oncológica deben ser personalizados, pero algunos factores no hacen posible que estos cuidados sean de esta índole convirtiéndose en barrera para la atención integral, siendo de peso la atención física del enfermo, cumplir con sacar el trabajo, manejo frecuente de la tecnología como expediente electrónico y otros artefactos como teléfonos móviles personales (algunas instituciones de salud en su reglamento interno está establecido el no utilizar teléfono personales en horas laborables, quien falta a esto; está cometiendo falta administrativas) , obviando la parte emocional y la atención de la misma; otra situación que se presenta es la débil habilidad de la enfermera(o) en la escucha empática para el manejo emocional de personas con enfermedad oncológica avanzada. Se hace notorio que solo dedicarse al trabajo de atención física es lo que marca el interés y lo que proyecta haciendo déficit el cuidado integral total, ya que el paciente con cáncer y más en la etapa avanzada de la enfermedad requiere mucha asistencia y acompañamiento continuo a través del cuidado que solo lo sabe realizar la enfermera(o).

Es importante mencionar que solo se cuenta con dos enfermeras especialistas en Salud Mental, 4 Psicólogos y 3 Psiquiatras en el turno de 7 am – 3 pm, ellos no realizan turnos por llamadas, ni rotativos, ni fines de semana, en donde los demás turnos están afectados sin la atención de estos especialistas; por lo que no habrá asistencia especializada en crisis o alteraciones emocionales, principalmente en la etapa avanzada de la enfermedad. La enfermera básica, que ejerce en las salas de hospitalización, no posee las herramientas básicas para lograr manejo emocional de la persona con enfermedad oncológica y la situación que lo desequilibra sin verse involucrada personalmente y afecte sus emociones como profesional, por ende, es quien está presente en todos los turnos brindando atención directa al paciente. La enfermera(o) es quien en ausencia de un especialista puede realizar un abordaje inicial y luego referirlo con un especialista de salud mental; colaborar y apoyar esas necesidades emocionales de esa persona con enfermedad avanzada en el momento del cuidado, saber escuchar y comunicarse; reconocer los estados afectivos de ese paciente y su lenguaje no verbal.

1.2.1 Árbol del Problema



1.2.2 Análisis de Involucrados

GRUPO	INTERÉS	VINCULADO A LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	RECURSOS
Director Médico	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar permiso para la ejecución del proyecto de intervención planificado intrahospitalario. • Importancia de la educación continua en las competencias emocionales y psicológicas del enfermero (escucha empática). 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza el permiso solicitado, a través de la firma del documento, para la ejecución del proyecto de intervención en la sala de ginecología, medicina, cirugía. • Apoya la programación de la educación continua para el enfermero en el desarrollo de competencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nota formal que certifique el permiso para ejecutar el proyecto de intervención. • Instalaciones del Instituto Oncológico Nacional. • Director proactivo.
Jefe del departamento de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Permiso para la ejecución del proyecto de intervención planificado intrahospitalario a la población de enfermeras seleccionadas. • Recurso humano de enfermería seleccionado capacitado sobre el desarrollo de competencias para la sensibilización en la escucha empática. • Manejo administrativo en enfermería. • Educación continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Autoriza por escrito la ejecución del proyecto de intervención las enfermeras seleccionadas. • Evidencia su interés en el proyecto de intervención a medida se ejecute el mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nota escrita que autorice permiso para ejecución del proyecto en enfermería. • Permiso administrativo en enfermería para utilizar infraestructuras en la ejecución del programa educativo. • Jefa de enfermería colaboradora.
Encargado del departamento de docencia de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Programa educativo en enfermería institucionalmente. • Coordinar proyecto educativo planificado. • Organización y liderazgo con ejecutor del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar informada de los temas a desarrollar, metodología educativa para la trasmisión del mensaje durante la práctica de la ejecución del proyecto de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con la normativa de la institución. • Encargado de docencia de enfermería colaborativo. • Salón de docencia en enfermería.

<p>Enfermera jefa de sala de ginecología, medicina, cirugía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades educativas del recurso humano a su cargo relacionadas con el proyecto a ejecución. • Desarrollo de las competencias en la sensibilización para la escucha empática en las enfermeras seleccionadas en su área de servicio. • Permiso a las enfermeras a su cargo para la participación en el proyecto de intervención. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motiva a los enfermeros seleccionados a participar en la ejecución del proyecto de intervención. • Programa turnos que permitan que los enfermeros seleccionados en la participación del proyecto tengan en los horarios facilidad para asistir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste en los horarios de los turnos rotativos. • Jefa de sala proactivas y colaboradoras. • Jefas de sala flexibles y accesibles al diálogo.
<p>Enfermeras del departamento de Salud Mental y Licenciada en psicología.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve la salud mental. • Desarrollo de competencias que faciliten la sensibilización en la escucha empática. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comparten sus conocimientos y facilitan herramientas que permitan desarrollar competencia en la sensibilización de la escucha empática. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos especializados • Asesorías y acompañamiento. • Metodologías de enseñanza. • Material educativo impreso • Material educativo visual • Proyector de multimedia.
<p>Licenciados de enfermería seleccionados en el proyecto de intervención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de competencias para la sensibilización en la escucha empática. • Reconocer el estado afectivo del otro. • Las herramientas básicas para desarrollar competencias en la escucha empática. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en el proyecto de intervención. • Obtendrán las herramientas básicas para mejorar la escucha empática. • Con los conocimientos adquiridos lograrán reconocer el estado afectivo en el paciente con enfermedad avanzada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso para participar en el proyecto de intervención. • Participación activa. • Libre opinión. • Experiencias laborales. • Atención directa a los pacientes. • Pretest. • Post test. • Información impresa. • Información visual.

1.3 Justificación de la Intervención

El proyecto de intervención “Sensibilización para la habilidad de escucha empática” fortalecerá la práctica del arte del cuidado en la atención del enfermero(a), permitiendo el desarrollo de competencias de actitud de sensibilidad para la escucha empática, favoreciendo a establecer una relación enfermero-paciente y viceversa, en el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada; la débil habilidad de escucha empática conlleva a un vacío de conocimientos especialmente para los enfermeros en la sala de hospitalización de ginecología, medicina y cirugía, del Instituto Oncológico Nacional; y es quien interactúa con ellos durante los turnos rotativos

La importancia de la aceptación, implementación y ejecución de este proyecto de intervención radica en el beneficio para los enfermeros en esta área de hospitalización, la práctica de la escucha empática en la atención y cuidado, permitirá conocer aspectos significativos y relevantes para el desarrollo profesional basado en el cuidado humanizado, encaminado hacia el aspecto psicoemocional en el abordaje emocional, en las necesidades psicológicas de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

La habilidad de escucha empática en el cuidado profesional de enfermería es uno de los pilares fundamentales en el desempeño del rol del profesional, fortaleciendo la comunicación verbal y no verbal, elevando el nivel de calidad de las relaciones, contribuyendo positivamente a la recuperación del paciente en el control y manejo de sus cargas emocionales de igual manera fomenta el crecimiento en actitud sensible en la profesión misma; además, del reconocimiento social ya que el enfermero(a) logrará adquirir elementos científicos y humanos, que le permitirán ser valorada como tal.

La conveniencia y originalidad de este proyecto está basado en la preparación psicoeducativa del enfermero(a) a través de talleres de capacitaciones y charlas audiovisuales. La guía en la elaboración de este proyecto está fortalecida por el empuje en la experiencia de especialista empapados en la temática en el manejo psicoemocional de pacientes oncológicos con enfermedad avanzada; por ende, los conocimientos adquiridos aportarán mejoría al cuidado individualizado de las personas con enfermedad oncológica avanzada y fortalecerá el cuidado holístico de cada individuo; todo esto encaminado al núcleo mismo del objeto de práctica en la atención de enfermería, es decir el cuidado en esas necesidades emocionales, permitiendo la

continuidad de la mejor manera posible, donde al realizar un abordaje individual y particular con la persona enferma.

Este proyecto de intervención ofrecerá las herramientas básicas para el desarrollo de habilidades profesionales en la escucha empática para el abordaje emocional del paciente, que son necesarias para la consecución de objetivos, mediante el aprendizaje del control emocional a nivel cognitivo, proporcionar información que sea de utilidad, de forma precisa y clara, como obtener la máxima información mediante el empleo de preguntas utilizadas de forma adecuada, resumir la información que se obtienen y como enviar mensajes al paciente que le sirvan de apoyo, encaminadas todas a conseguir una comunicación óptima.

Mi experiencia laboral como enfermero, en la atención de personas con enfermedad oncológica avanzada, considero que la escucha empática constituye un recurso muy importante que podemos utilizar para mejorar nuestras habilidades de comunicación dentro de la sala de hospitalización, en la atención directa de las personas que están admitidas y principalmente en el cuidado en fases avanzada de la enfermedad, donde la necesidad de comunicación se hace presente y somos nosotros quienes en gran parte podemos ayudar a cubrir esa necesidad, lo cual puede contribuir a mejorar la calidad de vida, para obtener mejores resultados sobre la persona en intervención.

El efecto indirecto del proyecto de intervención para el orden social redundaría en una práctica humanizada en la atención de la persona con enfermedad oncológica avanzada y aún más con rigor científico, sostenida desde los aspectos emocionales y bioéticos.

Las capacitaciones mejorarán el carácter profesional del enfermero(a), para establecer una correcta relación de atención con la persona enferma; por lo que debe aprender a saber escuchar y luego aprender a saber comunicar; para ello, desarrollar competencias a nivel cognitivo en la adquisición de una serie de habilidades y destrezas que nos aseguren el bienestar del paciente en su aspecto holístico, es primordial la práctica de la escucha empática basada en el respeto.

El enfermero(a) podrá desarrollar habilidades necesarias para mejorar el dialogo con las personas oncológicas, poniendo en prácticas técnicas de comunicación y relación, para saber qué decir, qué hacer y crear una buena relación terapéutica de atención ante el abordaje emocional en la

enfermedad avanzada garantizando una atención de calidad, en el reconocimiento de las necesidades emocionales.

Lo novedoso implica un cambio en el significado de brindar cuidado en el abordaje de las emociones, a través del desarrollo de competencias a nivel cognitivo, explorando qué sabe, y qué siente esa persona al cuidado, por otro lado, mejora la actitud sensible en la práctica efectiva y continua de la escucha empática en la humanización y desarrollo del proceso de calidad asistencial en el cuidado profesional del enfermero(a) en la sala de hospitalización.

En el Instituto Oncológico Nacional no se ha realizado un proyecto que les ofrezcas las herramientas básicas a las enfermeras(os) para el abordaje emocional dentro del tema de la enfermedad avanzada oncológica para los enfermeros generalista, que implica reconocer el desequilibrio psicoemocional en enfermedad avanzada lo cual se logra con la escucha empática.

En síntesis, el resultado en la aceptación y ejecución de este proyecto de intervención aportará conocimientos de manera cognitiva al enfermero(a) generalista, en el desarrollo de la sensibilidad para la escucha empática proporcionando las herramientas básicas con psicoeducación a través de seminarios taller y charla audiovisuales, para un primer abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada; además con las capacitaciones podrán adquirir nuevas ideas y fortalecer los conocimientos de cómo realizar una escucha empática y poniendo en práctica los elementos que se necesitan para la realización de la misma; ¿en qué nos beneficia? Y ¿cómo beneficia al paciente? esto se traducirá en calidad de vida de atención humana en el cuidado de enfermería a esta población demandante a nuestro servicio.

1.4 Objetivos de la Intervención.

En la necesidad de buscar alternativas a la solución del problema de intervención se plantea objetivos con la ayuda de la herramienta del árbol objetivo, donde se intenta buscar una meta alcanzable, creando entornos laborables favorables que permitan la participación y rendimiento laboral en la seguridad y apoyo del personal de enfermería nuevo rotando en el área, la proyección efectiva como profesional del cuidado, una buena comunicación del personal de enfermería con el paciente y/ familiar, para detectar el estado afectivo del otro y mostrando interés en la exploración étnica particular para lograr cubrir algunas necesidades aceptando el

estado emocional del otro, mostrar empatía para aclarar todo aquello que no se ha comprendido, en la búsqueda de las posibles soluciones, respetando, apoyando con prudencia los valores y creencias étnicas; muestra interés en lo que expresa el paciente y familiar

1.4.1 Objetivo General de la Intervención.

- Desarrollar competencias para la “escucha empática” como herramienta en el abordaje emocional de personas con enfermedad oncológica avanzada, admitido en la sala de hospitalización de ginecología, medicina, cirugía del Instituto Oncológico Nacional.

1.4.2 Objetivos Específicos de la Intervención.

- Elaborar un programa psicoeducativo para el desarrollo de competencias de escucha empática; ya que no existe a nivel intrahospitalario con este la enfermera logrará:
 - Afianzar la comunicación en la práctica del cuidado para el abordaje emocional a través de la escucha empática.
 - Conocer los principios básicos de la comunicación que conduzcan a una conversación que progrese adecuadamente.
- Implementar un programa psicoeducativo a través de capacitaciones que faciliten las herramientas para el desarrollo de habilidad para la escucha empática.
 - Aplicar los conocimientos adquiridos con la escucha empática y una actitud sensible en la participación y rendimiento laboral en el abordaje emocional del paciente oncológico en enfermedad avanzada.
 - Mostrar proyección efectiva con expresión de reflejo o empatía en el paciente oncológico en enfermedad avanzada.
 - Mostrar comprensión a través del lenguaje verbal y no verbal de manera personalizada, contacto visual y una expresión facial de “atención” apropiada a los sentimientos que trasmite.
- Evaluar el impacto del programa psicoeducativo de desarrollo de competencias para la habilidad en la escucha empática.

FASE: MARCO REFERENCIAL-TEÓRICO

2.1 Generalidades

2.1.1 Cáncer y su Fisiopatología

El cáncer como patología crónica, consiste en la alteración normal de las células en su sentido físico, químico, fisiológico, en donde estas alteraciones conllevan a la mutación en la composición genética, es por ello por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010) define "cáncer es un proceso de crecimiento y diseminación incontrolados de células. Puede aparecer prácticamente en cualquier lugar del cuerpo. El tumor suele invadir el tejido circundante y puede provocar metástasis en puntos distantes del organismo".

La pérdida del control celular por parte de la célula es lo que conlleva al crecimiento desacelerado de células mutadas afectando el proceso fisiológico y sistemático de organismo internamente.

El cáncer es una enfermedad que ocurre cuando las células en alguna parte del cuerpo comienzan a crecer sin control. Las células normales se dividen y crecen de manera ordenada, mientras que las células cancerosas no lo hacen. Estas continúan creciendo y desplazando a las células normales. (MINSAL, 2010-2015, p. 12)

El Instituto Nacional de Cáncer (NCI) afirma que el cáncer es un crecimiento descontrolados de células malignas que pueden afectar tejidos, estas células pueden diseminarse en otros órganos, viajando por torrente sanguíneo y sistema linfático. Según Marcos (2017), el término cáncer hace referencia a alteraciones patológicas de las células que provocan que estas se dividan con mayor frecuencia y rapidez que las células sanas.

El factor de riesgo del cáncer puede afectar a todas las edades, incluso a fetos, pero el riesgo de sufrir los más comunes se incrementa con la edad.

2.1.2 Cáncer a Nivel Mundial

Según (Perasso, 2016) el cáncer es una de las principales causas de muerte en todo el mundo: cada año fallecen 8,2 millones de personas y hoy viven en el mundo más de 32 millones de pacientes con cáncer.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el número de nuevos casos de este trastorno seguirá aumentando a pesar de las enormes sumas de dinero que se gastan para combatirlo.

La OMS asegura que la cifra de nuevos casos, que cada año suman más de 14 millones, se incrementará 70% en los próximos 20 años es decir que cada año mueren 8,2 millones de personas por cáncer, es muy alarmante, sin embargo, todavía sigue habiendo muchas creencias equivocadas y mitos sobre esta enfermedad. Con los avances tecnológicos, la globalización, cambios ambientales y múltiples factores de riesgo hoy día ya se han detectado alrededor de 200 tipos cáncer y cada uno tiene síntomas distintos con formas de diagnóstico y tratamiento únicos.

- Latinoamérica

La OMS, asegura que supervivencia frente al cáncer de mama y colonrectal ha mejorado en todos los países desarrollados y también en Latinoamérica, sobre todo en países como Brasil, Colombia y Ecuador; y estos mismos países poseen el índice de mama alto.

(Anónimo, 2014) Mapa mundial de supervivencia contra el cáncer, cita algunas estadísticas del Programa CONCORD del 2014 donde afirma que:

En este último país, el 68% de los pacientes de cáncer de colon siguen vivos cinco años después del diagnóstico. En cuanto al cáncer de mama, Brasil llega una supervivencia del 87%, Colombia 76% y Ecuador 83%. Las cifras en el cáncer de cuello uterino son estables o han aumentado ligeramente, dice el estudio. El porcentaje es de alrededor del 60% en Brasil, Cuba, Ecuador y Puerto Rico. En cambio, en Chile ha aumentado del 42% al 51% y en Argentina del 46% al 51%. Muestra que más del 60% de todos los nuevos casos de cáncer se registra en África, Asia y América Central y del Sur. (p.01)

- Cáncer en Panamá

En Panamá la enfermedad crónica de cáncer representa una de las principales causas de muerte. Así, es importante implementar estrategias para que la población pueda comprender la importancia de la prevención para no ser parte de las estadísticas. Durante el año 2015, según datos del registro hospitalario de cáncer del Instituto Oncológico Nacional (ION), un total de 3.225 personas fueron atendidas con diversos tipos de cáncer. Miranda M. (2016).

Según Miranda M. (2016) la cifra total 3.225 de personas atendidas, desglosada de la siguiente manera para el año 2015 según el tipo de cáncer: mama (660), próstata (207), cuello uterino (310), estómago (238), colon (218), piel (163), tiroides (101), endometrio (156), recto (97), riñón (43).

Asimismo, del mes de enero a abril de este año 2016, se han registrado 685 casos de cáncer a nivel nacional, según las estadísticas preliminares, cifra presentada por casos así: mama (154), próstata (25), cuello uterino (69), estómago (41), colon (47), piel (42), tiroides (19), endometrio (28), recto (33), riñón (6).

González N. (2016) refiere que el director del Instituto Oncológico Nacional (ION), Aníbal Villarreal, manifestó su preocupación ante un incremento considerable que se ha registrado de los casos de cáncer durante los primeros meses del año 2016. Villarreal explicó que *“las estadísticas de este año han superado las del mismo periodo del año 2015”*, sin especificar la cantidad. Añadió que *“durante el año pasado se registró un total de 4 mil 400 casos de cáncer, mientras que calculan que para finales de este año se registrarán aproximadamente 4 mil 700, es decir 300 casos más. Entre los tipos de cáncer que más incidencia registran están el de mama, próstata, colón, estómago y vías respiratorias.”*

2.1.3 Enfermedad Terminal

Según la planificación de los cuidados del enfermo con cancer en etapa avanzada del (2011), notifican que el diagnóstico de cáncer en etapa avanzada suele ser penoso para la persona y su familia, difícil de creer, provocando ansiedad e incertidumbre. El tratamiento para el cáncer en etapa avanzada incluye retardar el crecimiento del tumor y controlar el dolor y otros síntomas del cáncer y su tratamiento para el alivio de síntomas.

El equipo de la Unidad de Cuidado paliativos, dan soporte con el fin de brindar calidad de vida a la persona, a fin de que ellos puedan entender las opciones de tratamiento a su disposición y los objetivos del tratamiento. Con el fin satisfacer las necesidades físicas, emocionales, espirituales y prácticas, y que sepa que seguirá recibiendo atención y apoyo emocional durante la enfermedad.

- Concepto de Enfermedad Avanzada (Fase Terminal).

La etapa de enfermedad avanzada o fase terminal, en donde la persona está muy sensible y muchas de sus necesidades humanas estas desequilibradas; por lo que es prescindible en la actualidad hablar de situaciones clínicas al final de la vida, donde la enfermedad terminal se encuentra entre enfermedad incurable avanzada y la situación de agonía. Así, la enfermedad incurable avanzada, enfermedad de curso progresivo, gradual, con diverso grado de afectación de la autonomía y de la calidad de vida, con respuesta variable al tratamiento específico, que evolucionará hacia la muerte a medio plazo. (Sanz, 2014).

Enfermedad terminal o Enfermedad avanzada en fase evolutiva e irreversible con síntomas múltiples, impacto emocional, pérdida de autonomía, con muy escasa o nula capacidad de respuesta al tratamiento específico y con un pronóstico de vida limitado a semanas o meses, en un contexto de fragilidad progresiva.

- Persona Oncológica en Etapa Avanzada de la Enfermedad.

El cáncer avanzado es para la mayoría de las personas es una experiencia que da miedo, está llena de incertidumbres y de un gran número de necesidades complejas. Es por ello por lo que, a pesar de los avances en la asistencia médica, el cáncer avanzado sigue siendo un problema muy frecuente. Cherny, Catane, & Chasen, (2011). Para algunos pacientes, tener un cáncer avanzado significa tener una enfermedad que ya no es curable; para otros significa la incertidumbre de no saber si su enfermedad se curará.

Las personas con cáncer avanzado dentro de su entorno y desequilibrio holístico requieren de mucha asistencia, ya que esperan el mejor control posible control de su enfermedad para vivir igualmente bien y durante el máximo tiempo posible, requieren un control meticuloso de sus síntomas, esperan atención a su bienestar psicológico (emocionalmente) y espiritual, les preocupa las necesidades de su familia, incluyendo su bienestar psicológico y espiritual, además muchos solo necesitan cuidado sensible hacia sus inquietudes culturales o religiosas.

Los pacientes con cáncer avanzado necesitan una relación de apoyo, de comunicación, de dialogo ya sea con el médico, la enfermera o cualquier persona del equipo de salud que esté dispuesto a brindarle compañía y tiempo, prestando atención a sus necesidades y en quien puedan confiar.

2.2 Generalidades de la Escucha Empática.

2.2.1 Actitud

El significado de este termino según La Real Academia Española menciona tres definiciones de la palabra actitud, un término que proviene del latín “actitudo”.

De acuerdo a la RAE, la actitud es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera (como una actitud conciliadora). La actitud también ha sido definida como un estado de la disposición nerviosa y mental, que se organiza a partir de las vivencias y que orienta o dirige la respuesta de un sujeto ante determinados acontecimientos. La actitud es la forma en la que un individuo se adapta de forma activa a su entorno y es la consecuencia de un proceso cognitivo, afectivo y conductual.

En algunas disciplinas como la Psicología, la actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Las actitudes determinan la vida anímica de cada individuo. Las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar de una manera determinada.

En el contexto de la pedagogía, la actitud es una disposición subyacente que, con otras influencias, contribuye para determinar una variedad de comportamientos en relación con un objeto o clase de objetos, y que incluye la afirmación de las convicciones y los sentimientos acerca de ella y sobre acciones de atracción o rechazo.

En disciplina como la Sociología, la cual le da un enfoque desde su perspectiva define la actitud como un sistema de valores y creencias, con cierta estabilidad en el tiempo, de un individuo o grupo que se predispone a sentir y reaccionar de una manera determinada ante algunos estímulos. A menudo, la actitud se asocia con un grupo o incluso con un género.

En la medicina cubana algunos médicos especialistas en Psiquiatría en el (2008) refieren actitud como la disposición psíquica, relativamente estable, que predispone al individuo a reaccionar (pensar, sentir y actuar) de un determinado modo ante el ambiente (objetos, personas, hechos y situaciones). Las actitudes se consideran elementos básicos de la «personalidad profunda», que comprometen todas las dimensiones fundamentales del sujeto: cognitivas, afectivas y conductuales. Por otro lado, (Definista, 2014) actualiza el refiere que se trata de una

capacidad propia de los seres humanos con la que enfrentan el mundo y las circunstancias que se les podrían presentar en la vida real.

Como parte del equipo de enfermeros que brinda cuidado a los pacientes con enfermedad oncológica avanzada considero que actitud de una persona frente a una vicisitud, situación, acontecimiento, marca la diferencia, ya que con la actitud se demuestra la capacidad de afrontar las situaciones relevantes de la vida. Ahora viendo la actitud como única y diferentes en todas las personas esta puede llegar a ser buena o mala; está estrechamente relacionado con la personalidad que cada quien ha cultivado.

También es importante tener en cuenta que las actitudes son cultivadas por las experiencias personales vividas y del aprendizaje que cada persona ha obtenido durante el trayecto de la vida. “La actitud no constituye una entidad observable, sino que son construcciones teóricas que se infieren de ciertos comportamientos externos, generalmente verbales”. (Escalante, Repetto, & Mattinello, 2012, p. 16)

Las actitudes son de naturaleza dinámica que se interrelacionan entre sí, es decir, pueden ser flexibles, a través de estas podemos impulsar al comportamiento, son la tendencia a responder o a actuar a partir de los múltiples estímulos del ambiente, por otro lado, las actitudes son transferibles, es decir, con una actitud se puede responder a múltiples y diferentes situaciones del entorno.

Escalante, Repetto, & Mattinello, (2012) Cita a (Allport, 1935) define “actitud como estado mental y neural de disposición para responder, organizado por la experiencia, directiva o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona” (p. 16).

- Componentes en las Actitudes

Existen tres tipos de componentes en las actitudes y son: componente cognitivo, componente afectivo y componente conductual.

1. Cognitivo. Referente a las representaciones mentales que tienen los objetos, involucra procesos perceptuales, neuronales, etcétera, hasta cognitivos más complejos. Es el conocimiento y el pensar de la actitud.

2. Afectivo. Consiste en los aspectos emocionales (inclusive subjetivas) ligados a un objeto o pensamiento, como: positiva o negativa, placer o dolor, bienestar o malestar, etcétera, por lo que todas aquéllas emociones que me despierta determinado evento, se le conoce como el componente más característico de las actitudes. Es el sentir de la actitud.

3. Conductual. Es la tendencia a reaccionar hacia las situaciones, personas o ideales de determinada forma. Es el accionar de la actitud.

4. Normativo. Es la manera en que se espera se comporte una persona, considerando los parámetros o normas establecidas ante una situación. Es el deber ser de la actitud. Las actitudes no son innatas, sino que se forman a lo largo de la vida. Éstas no son directamente observables, así que han de ser inferidas a partir de la conducta verbal o no verbal del sujeto. (Estrada, 2012, p. 5)

- Actitud de Enfermería en la Atención del Paciente.

El profesional de enfermería tiene, dentro de sus funciones, la de ayudar a los seres humanos a enfrentar este paso de transición de la vida a la muerte, tanto de los que padecen una enfermedad como de los seres queridos que lo rodean; se espera una actitud cálida, favorable y de apoyo con el necesitado, pero surge la inquietud de conocer cuán preparado está este profesional acerca de la muerte y de las actitudes que adoptan ante ella. Siguiendo en esta línea, otros autores señalan que los profesionales de enfermería no están exentos de la influencia de la sociedad ni de la vivencia de emociones que les genera la muerte y el trabajo con enfermos moribundos. (Maza, Zavala, & Merino, 2009, p. 40)

El enfermero(a), frente a cualquier situación debe demostrar una actitud profesional, por ende, suplir los cuidados requeridos a la persona, es por ello que Botello (2010), fundamenta que la actividad de enfermería debe ser con actitud profesional basada en conocimientos científicos, tecnológicos, humanistas y conductuales favorecedores del cuidado a personas que requieren su ayuda profesional, en donde el cuidado es considerado como un acto de reciprocidad que tiende a darse a cualquier persona que temporal o definitivamente, requiere ayuda para satisfacer sus necesidades vitales.

En consecuencia, el cuidado ocurre en aquellas situaciones donde hay disminución y/o pérdida de la autonomía de la persona para poder hacerlo por sí misma: esto exige a la enfermera asumir actitudes favorables que demuestren preocupación por el estado de salud de la persona enferma, en este caso hospitalizada. Las actitudes demostradas a corto o largo plazo se van traduciendo en reacciones afectivas que conllevan al acercamiento con la persona, además muestra el gran compromiso del profesional en su entorno laboral con el enfermo y la familia.

Por lo tanto, las actitudes estarían estrechamente relacionadas con la ética, la teoría de los valores y la filosofía de la educación. Se puede inferir de los enfoques precedentemente, que las actitudes son estados de predisposición aprendidos, los cuales expresan, en forma favorable y/o desfavorable, creencias, pensamientos, emociones estructuradas por la socialización y la experiencia, estimulan respuestas afectivas de aceptación y/o de rechazo de la persona hacia otra persona, cosa, situaciones, ideas, entre otros.

Las consideraciones anteriores sobre aspectos vinculantes al cuidado dado por la enfermera tales como: relaciones interpersonales, respeto, solidaridad, sensibilidad, empatía responsabilidad, acercamiento, afecto, enseñanza, entre otros son esenciales para alcanzar resultados exitosos, por consiguiente, la solidaridad y la enseñanza serán los factores para medir las actitudes de la enfermera de cuidado directo, que se define operacionalmente como la disposición favorable de la enfermera hacia actividades de cuidado de la persona hospitalizada en la que se evidencia solidaridad de la enfermera e interés por la enseñanza al paciente.

2.2.2 Sensibilidad

A través de la sensibilidad se puede lograr entender el estado emocional de la otra persona intentando visualizar el sentir ajeno. Según (Ordóñez, 2013) refiere que la sensibilidad es un valor moral que atañe a todos los seres humanos, pero además es un valor que se espera que apliquen las personas que tienen responsabilidad de cuidar a otras. Por otro lado, en un estudio denominado “ El Valor de la Sensibilidad” (2011), llegan a la conclusión de que la sensibilidad puede entenderse como la facultad de experimentar impresiones físicas, y esto es una función que corresponde a los nervios, y se relaciona directamente con el proceso psíquico de la percepción, pero también con la facultad de sentir vivamente, y en este caso se conecta con la emotividad, los sentimientos de compasión y de humanidad, y directamente con todas las

manifestaciones del arte. Desde este punto de vista la sensibilidad está muy concatenada con los procesos afectivos.

Puedo decir que el termino sensibilidad nos hace despertar hacia la realidad, descubriendo todo aquello que afecta en mayor o menor grado al desarrollo personal, familiar y social de todo individuo principalmente una persona en etapa avanzada de la enfermedad del cáncer.

La sensibilidad tomó diferentes connotaciones, en el transcurso de la historia, desde Grecia hasta la actualidad. Ella está relacionada a la capacidad de contemplar, crear belleza y armonía a través del arte; está vinculada a la posibilidad de, por medio de los sentidos, obtener sensaciones sensibles delante de la realidad; está relacionada a una manera de conocer y está dirigida para una cualidad específicamente humana. De esa forma, la sensibilidad se torna una expresión profunda de la existencia. Por eso, se dice que es sensible quien se conmueve con los sentimientos de otras personas. (Gómez, Takase, & Atherino, 2010, p. 3)

Con sentido común y un criterio bien formado, podemos hacer frente a todo tipo de inconvenientes, con la seguridad de hacer el bien, poniendo todas sus capacidades al servicio de los demás, poniendo en práctica sano juicio de que todo personal de enfermería inclusive la enfermera(o) debe crear actitud de sensibilidad para lograr ponerse en el lugar del otro y llegar a la comprensión de los estados emocional; y así poder realizar intervenciones para el beneficio de los paciente que la etapa donde hay muchas interrogantes, preocupaciones y pérdidas, saber que desde el punto de vista de sensibilidad pueden realizar un trabajo más humano.

- Sensibilidad en Enfermería

En mi experiencia como profesional de enfermería, considero que es importante en la preparación de pregrado guía al enfermero en aprendizaje para que cultiven emociones entre ella la de sensibilidad para que pueda con la práctica laboral reforzar lazos de comprensión con la persona.

No hay univocidad en la comprensión de los sentidos de la sensibilidad por el ser docente, así como las ideas acentuaron la polisemia de sentidos en el conjunto de la hermenéutica de los discursos de los docentes. Es necesario que el ser-

docente-enfermero/a restaure la sensibilidad, por medio del diálogo con el otro para enseñar y aprender a ser y hacer Enfermería; él precisa mediar las situaciones que envuelven la racionalidad técnica y, en ese sentido, el docente está siendo constantemente desafiado a transformar los espacios de aprendizaje en experiencias significativas para los estudiantes, a partir de su propia realidad, auxiliándolos a no ser, meramente, ejecutores y aguzándoles la capacidad de percibir la sensibilidad, la intuición, la imaginación y la creatividad. (Gómez, Takase, & Atherino, 2010, p. 7)

Tener sensibilidad no hace a la enfermera ni más vulnerable, ni la debilita en ningún sentido, y con seguridad, como lo demuestra el trabajo de las enfermeras especialistas en casos terminales, se abre una nueva dimensión al encuentro con el ser sufriente y a menudo desesperanzado. Según Ordóñez, (2013) la enfermera durante su formación de pregrado es muy ilustrada e interiorizada sobre este término, especialmente el que se refiere a la respuesta hacia los sentimientos humanos, sin dejar de lado el significado eminentemente biológico de la palabra.

La preparación del enfermero(a) para sobrellevar los estados emocionales del paciente requieren una guía que le permita sobrellevarlos, ya que este profesional, está sujeto permanentemente a estar en contacto con personas que sufren o mueren, podría ser especialmente afectada, sobre todo si entra en una relación muy íntima con pacientes terminales o pacientes con daños que generan dolor y sufrimiento.

El enfermero(a) con la experiencia y conocimiento que adquiere puede ganar en este camino habilidades en el rescate de la propia sensibilidad y sentir más plenamente los diferentes hechos de la vida, sin temer al sufrimiento propio ni de los demás, y con un acercamiento más pleno a las vidas de las personas.

2.2.3 Escuchar

“El que escucha no se limita a la comprensión racional de las palabras expresadas; antes bien, está abierto a los significados presentes inmediatamente por debajo de las palabras pronunciadas... Y no entiendo por significados las interpretaciones, sino los significados sentidos, vividos, es decir, vivos, que están

por debajo de las palabras: sentimientos que afloran, de los que el cliente todavía no es consciente o apenas lo es; emociones latentes...; también impresiones difusas... que a veces sólo son recuperables en forma de imágenes.” Bérénice Dartevelle

(Murillo, 2009), en su estudio refieren que “Las personas dedican el 80% del tiempo a actividades comunicativas y ese tiempo global se reparte de la siguiente forma: escuchar 45%, hablar 30%, leer 16% y escribir 9%”. (p.96)

Esto quiere decir, que existe un sentimiento de participación afectiva de una persona sobre la realidad que afecta a otra. Es escuchar con atención y concentración, centrando toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado recibido, para poder entender el mensaje y demostrar a nuestro interlocutor que está siendo correctamente interpretado y aceptado.

Considero que durante la escucha debemos superar el gran reto que supone que pensamos más rápido de lo que hablamos, ya que pensar más rápido que escuchar puede provocar distracciones.

Mostar al paciente que realmente nos importa su situación y que la enfermera(o) está allí para escuchar sus inquietudes y preocupaciones; cabe resaltar que la persona con enfermedad oncológica avanzada presenta una necesidad de ser escuchado debido a que por la circunstancia en la que se encuentra muchos necesitan liberar cargas para aliviar su sufrimiento o solucionar algo antes de poder partir.

- Tipos de Escuchas

(Designroc , 2017) Según la atención que prestemos durante la comunicación, nos podemos encontrar con diferentes tipos de escucha.

- Escucha apreciativa: Es aquella mediante la cual escuchamos sin prestar atención, de manera relajada, buscando placer o inspiración. Oímos por entretenimiento. No prestamos atención.
- Escucha selectiva: Es aquella que se practica cuando escuchamos seleccionando la información que nos interesa. Escuchamos algunos puntos del mensaje del comunicado, dejando el resto de lado. Prestamos atención tan sólo a una parte del mensaje, aquella que se considera más importante para nosotros.

- Escucha discernitiva: Es aquella a través de la cual escuchamos el mensaje completo y determinamos los detalles más relevantes. Nos centramos en el fondo y no en la forma.
- Escucha analítica: Es aquella por la que escuchamos el orden y el sentido de la información para entender la relación entre las ideas, reflexionando sobre el mensaje. Analizamos la comunicación y examinamos si las conclusiones son lógicas y correctas. Realizamos preguntas a nuestro interlocutor para descubrir los motivos subyacentes del mensaje.
- Escucha sintetizada: Es aquella mediante la cual tomamos la iniciativa de la comunicación hacia nuestros objetivos. A través de la escucha se dirige la conversación para lograr la información o un comportamiento de nuestro interlocutor deseado. Realizamos afirmaciones o preguntas dirigidas para que conteste con sus ideas.
- Escucha empática: Es aquella por la que escuchamos poniéndonos en el lugar de nuestro interlocutor. Asimilamos las palabras y llegamos a lo que hay detrás de ellas. Oímos con la intención de comprender sus sentimientos. Apreciamos el punto de vista de la otra persona. Mediante la escucha empática interpretamos el mensaje a través del mundo del emisor.
- Escucha activa: Es aquella que representa un esfuerzo físico y mental para obtener con atención la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, a través del comunicado verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal, indicándole a quien nos habla, mediante la retroalimentación, lo que creemos que hemos comprendido. Incorpora todos los elementos de la escucha empática y analítica, así como variables de la escucha sintetizada y discernitiva. (Ortiz, 2007, p. 11-13)
- Fases de la escucha
 - En la fase de análisis, el oyente ineficaz se centra en palabras o frases breves, mientras que el oyente eficaz es capaz de retener en su memoria a corto plazo fragmentos más extensos con los que trabajar. Además, son

más hábiles infiriendo, por el contexto, significados de palabras desconocidas. Los oyentes ineficaces parecen basar la comprensión en comprender el texto palabra a palabra, con procesos de abajo arriba (bottom-up). El oyente efectivo usa ambos tipos de procesos: los de abajo arriba y los de arriba abajo (top-down). Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653)

- En la fase de utilización, el oyente eficiente es capaz de emplear tres tipos de conocimientos previos para construir el significado de lo que escucha:
 - Conocimiento lingüístico, académico o no.
 - Conocimiento experiencial: relaciona la información nueva y la previa.
 - Autocuestionamiento: Se hace preguntas sobre la información nueva. (PÉREZ, 2008, p. 6-7)

- Beneficios de la Escucha.

Como enfermero en mi experiencia profesional puedo decir que escuchar con atención demostramos a la persona que la entendemos e interpretamos; además escuchar requiere esfuerzo físico, mental para comprender e interpretar el mensaje de la persona. A través de la práctica de la escucha podemos desarrollar habilidades de escucha, por otra parte, refuerza la relación con los pacientes en el aspecto de la comunicación, comprensión, nos preparamos mentalmente y físicamente durante la conversación con la persona, crecemos con actitud positiva, tenemos control de nuestras emociones y opiniones cuando estamos en la relación de ayuda con la persona, practicamos como poner nuestra mente abierta.

Los Principales Beneficios que nos Proporciona Practicar la Escucha en Nuestras Relaciones Personales y Profesionales.

- Eleva la autoestima del que habla, pues le permite sentir que lo que dice es importante para el que lo escucha y, con esto, la comunicación y la interrelación se hacen más fluidas, respetuosas y agradables.

- Le permite al que escucha identificar intereses y sentimientos del que habla y, de esta forma, puede ser más efectivo en la comunicación con su interlocutor.
- Se reducen las potencialidades de conflictos por malas interpretaciones en las comunicaciones.
- Se aprende de los conocimientos y percepciones del otro.
- Amplia el marco de referencia, cultura e intereses del que escucha.
- El que escucha con atención, proyecta una imagen de respeto e inteligencia. Seguramente todos hemos escuchado la expresión. (Codina, 200, p. 4)

- Diferencia entre Oír y Escuchar

La mayor parte del tiempo las personas no escuchan sino oyen, no observan sino miran, es decir prácticamente oír y mirar son términos bastantes superficiales que no denotan mucho significado en donde podamos comprender a las personas a nuestro alrededor o simplemente porque no mostramos el interés por lo que pasa a nuestro diario vivir, en el ámbito profesional de enfermería en muchas ocasiones, por la sobre carga laboral y exceso de funciones, el enfermero intenta cubrir con todas sus responsabilidades en su rol de cuidador y administrativo; es allí donde emplea más el oír y mirar es por ellos que se explica en este punto un poco más sobre los termino oír y escuchar y las diferentes entre ellos.

Habitualmente se piensa que oír y escuchar significa lo mismo, existiendo una gran confusión entre los dos términos "oír con escuchar", pero hay que conocer la diferencia más importante entre estos dos conceptos; oír es como se recibe el mensaje de la persona, escuchar es interpretar el mensaje de la persona; escuchar es la suma de oír más interpretar el mensaje. Según (Madrid 2013), refiere que oír es un fenómeno que pertenece al orden fisiológico, incluido en el mundo de las sensaciones. Oír es percibir de forma pasiva las vibraciones del sonido y escuchar es la capacidad de captar, atender e interpretar la totalidad del mensaje de la persona a través la comunicación verbal, el tono de la voz y el lenguaje corporal. Escuchar es deducir, comprender y dar sentido a lo que se oye.

Algunas diferencias que existen entre escuchar y oír para llevarlo a la práctica son:

- Escuchar pertenece al orden interpretativo del lenguaje frente a oír que se incluye en el territorio fisiológico.
- Escuchar implica la interpretación del lenguaje dando significado y cognición al sonido, frente a oír, que conlleva percibir simplemente el sonido.
- Escuchar es activo frente a oír que es pasivo. Podemos dejar de escuchar cuando queramos.
- Escuchar implica la realización de un esfuerzo físico y mental. Mientras que para oír no es necesario dicho esfuerzo. (Elea, 2013, p.1)

2.2.4 Empatía.

En mi experiencia como enfermero en la atención de pacientes, considero que es importante la empatía porque a través de esta cualidad podemos interactuar y tener afinidad con la persona y establecer relación de ayuda para ofrecer una mejor atención, mejor comunicación durante el cuidado de enfermería. Según (Designroc 2017) lo refiere como “la capacidad de ponernos en el lugar del otro”.

Con el aporte (Cortejoso 2012) se logra comprender un poco más el significado de esta cualidad hace énfasis en la empatía como la capacidad para poder sentir o comprender los sentimientos de la otra persona con la que nos comunicamos; ya que esta habilidad social es imprescindible para que no existan malentendidos, cuando se logra interpretar el lenguaje corporal y a fin el mensaje transmitido llegue con claridad.

La empatía se da en todas las personas en mayor o menor grado. No se trata de algo especial que tenemos unos pocos al nacer, sino de algo que podemos ir desarrollando con el paso de los años; por lo que QEnfermería, (2014) relaciona la empatía con la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir, también como un elemento clave para los profesionales sanitarios y especialmente para la enfermería. Como disciplina en sí.

- Desarrollo de la Empatía.

La capacidad para la empatía empieza a desarrollarse en la infancia, así lo refiere Cortejoso, (2012). Los padres son los que cubren las necesidades afectivas de los hijos y los que les enseñan, no solo a expresar los propios sentimientos, sino también, a descubrir y comprender los

de los demás; es allí donde reside la importancia de una buena comunicación emocional y afectiva en la familia que da su inicio desde el ámbito familiar y las relaciones en el hogar.

La relación enfermera-paciente, como relación de ayuda, es única. Se establece entre una persona que tiene necesidades específicas de cuidado y una enfermera que, debido a la cercanía con el paciente, a la visión y a la comprensión empática, puede distinguir las necesidades o perspectivas, comunicar el entendimiento y dar respuestas de ayuda centradas en lo humano. (Triana, 2017, p. 122)

Toda persona que logra el desarrollo de la capacidad para la empatía se han basado en las experiencias vividas en un ambiente en el que han sido aceptadas y comprendidas, han recibido consuelo cuando lloraban y tenían miedo, reconocen el significado de la preocupación por los demás; enlazadas a las necesidades afecto y emoción que se complementan desde los primeros años de vida.

- Empatía en el Cuidado del Paciente.

La empatía cumple un papel importante en la mejora de las relaciones que se establecen entre profesionales, pacientes y familiares. Como lo sustenta M. Hojat (2012) donde manifiesta que también cumple un papel positivo muy importante en el seguimiento del tratamiento y la enfermedad, ayudando a reducir el costo sanitario, optimizando resultados, e incluso favoreciendo la reducción del estrés en pacientes, familiares y profesionales sanitarios.

Considero que los enfermeros(as) deben de saber que con la empatía como cualidad humana es primordial para lograr resultados positivos en la persona a corto o largo plazo teniendo en cuenta brindar calidad de vida si esa persona se encuentra en enfermedad oncológica avanzada.

La investigación desarrollada en torno al impacto de la empatía en los resultados de los pacientes ha mostrado que los altos niveles de empatía que manifiestan las enfermeras se articulan con un menor estrés en los pacientes con cáncer o con mejores niveles de satisfacción con el cuidado. (Triana, 2017, p. 121)

Dentro de la misma disciplina de enfermería son muchos los autores que describen los beneficios de que el profesional de enfermería muestre empatía al paciente (se siente más comprendido, se siente más aceptado, le ayuda a confiar, se siente menos solo, aumenta su autoestima, etc.) es decir, que los profesionales utilicen esta cualidad como recurso para crear

ambientes más relajados y aceptables para la persona que colaboren a mantener la identidad y el rol de ayuda dentro del entorno que se encuentra.

Sin embargo, es muy importante reconocer y resaltar la importancia que juega la empatía en el trabajo único que realiza la enfermería como disciplina. Hay que tener en cuenta que los profesionales cuyo trabajo está centrado en el alivio del sufrimiento emocional de sus pacientes, automáticamente absorben información acerca del sufrimiento y que lo puede estar produciendo.

Los doctores en enfermería, Muñoz, Morales, y Bermejo en el 2014, citan a (Bermejo, 1997) donde refiere que “El resultado es conseguir que el ayudado se sienta comprendido por el ayudante, a la vez que conseguimos que se auto explore y se comprenda. La única forma para que el ayudado se sienta comprendido es por medio de la comunicación, por medio del diálogo, y éste, personalizado” (p.230)

Pero para poder comprender el sufrimiento ajeno es importante en algún momento del desarrollo de la vida como persona y profesional haber tenido contacto directo con el sufrimiento o haber vivido un momento que desencadenara el mismo; para poder lograr estar en el lugar del otro y saber comprender, es decir la persona que “nunca ha tenido contacto directo con el sufrimiento” puede traducirse en un alto deterioro de las funciones laborales, sociales y familiares de los profesionales afectados porque no será capaz de estar en el lugar del otro sin involucrarse afectivamente.

- Influencia de la empatía en Enfermería

La empatía juega un papel importante en la atención directa de la persona, la cual es ofrecida por el enfermero(a), ya que permite la relación de ayuda, favorece al cuidado, esta cualidad influye y ofrece confianza, en esta disciplina manifiesta (Miranda R. 2015). La empatía en una herramienta básica en el trato con el paciente por diversas razones, durante el proceso necesitamos explorar la historia clínica de la cual una parte fundamental son antecedentes y esto no se pueden conseguir sino es por medio de una entrevista, donde se necesita de esa habilidad para comprender el espacio de la persona.

La empatía considerada como un fenómeno básicamente afectivo presente en los seres humanos, que posibilita darse cuenta de que el otro, el que está frente a mí, presente en toda su corporeidad, se emociona como yo lo hago, siente como yo siento, y por lo

tanto es una persona tal cual yo lo soy, ha sido abordado por la Filosofía y estudiado por ella como una condición del ser o del existir humanos, que posibilita la intersubjetividad, es decir la relación con los otros. (Vidal, 2012, p. 1)

La empatía además de ayudar en la relación de ayuda permite establecer la conexión para la confianza necesaria para que la persona pueda manifestar sus inquietudes, es decir lo básico para poder brindarle la oportunidad de ayuda.

El ejercicio de comprender lo que el paciente está pensando o sintiendo debe interesar a los profesionales de la salud. Éstos están llamados a responder con sensibilidad al sufrimiento del otro y a actuar enfocándose, particularmente, en el alivio y el beneficio del paciente. (Triana, 2017, p. 122)

Otra razón diferente a la antes ya dicha es que nosotras somos las que más en contacto estamos con los pacientes, ellos como cualquier ser humano necesitan de ser escuchados, sobretodo sino cuentan con familiar cercano a ellos.

Lo que sucede habitualmente en la relación entre los Profesionales de la Salud en general y los Pacientes, es que el vínculo empático se desarrolla dependiendo de las capacidades naturales de cada profesional, ya que en general, éstos carecen de la formación necesaria para implementarlo... (Vidal, 2012, p. 4)

La empatía a pesar de todos sus peligros es una cualidad con la que hemos sido dotados para ayudar a los demás, sin llevarla a un extremo, esto es que por no ser egoístas con los demás seamos egoístas con nosotros mismo creando así una conducta autodestructiva porque también es parte importante en muchas profesiones sobre todo en la de Enfermería.

2.2.5 Escucha Empática

Estar en el lugar de la otra persona o imaginar lo que siente a veces es complicado, porque no contamos con las herramientas, la guía para hacerlo, entrando al mundo del otro sin quedar envuelto o afectado según el aporte de (Villar 2011) manifiesta que al entrar en el mundo perceptivo íntimo del otro y llegar a sentirse profundamente “en casa” dentro de él, en donde ser supone ser sensible, a cada instante, a las significaciones cambiantes que se experimentan y que transcurren dentro de la otra persona.

El médico Psicólogo Carl Rogers, sea dedicado a realizar estudio de escucha empática planteando: *“Significa vivir, de momento, en el interior de su vida, desplazándose con delicadeza, sin juicios de valor, sintiendo significados de los que él o ella apenas es consciente; pero sin intentar poner al descubierto unos sentimientos de los que la persona sería completamente inconsciente, pues esto le resultaría amenazador. En esto se incluye el hecho de reflejar y comunicar al otro el sentir que se tiene de su mundo interior, aunque se contemplan con ojos nuevos y sin miedo los aspectos que la otra persona aún teme.”*

Con la escucha empática podemos afinar quienes somos como personas, siendo enfermeros entenderemos la posición en la que se encuentra la persona con enfermedad oncológica avanzada, luego así tener la facultad y capacidad de generar cambios, acciones e intervenciones concretas que favorezcan a la mejoría del paciente, a la calidad de vida.

De igual forma, la manera en que nos comunicamos con la persona, el lenguaje utilizado, el tono de la voz, y sobre todo el lenguaje corporal que mostramos pueden revelar como somos como personas, es muy importante tener en cuenta no solo la comunicación verbal sino la no verbal y la capacidad de escucha para establecer la relación de escucha empática.

Ser empático y practicar la escucha empática no quiere decir que estemos de acuerdo en todo, sino que hay que centrarse en la razón como en la emoción de la persona para llegar a una conclusión de asertividad.

Según (Mesa 2013), saber escuchar con empatía y profundidad es una de las claves indispensables para formar relaciones sólidas, constructivas y sinérgicas. Es un paradigma efectivo cuyo cometido es la comprensión real e integrada de todos los aspectos estructurales del emisor (físico-mental-espiritual). En este punto no estoy de acuerdo con la autora ya que en mi experiencia como enfermero en la relación de ayuda al paciente oncológico muchas veces es muy difícil y cuesta formar una relación sólida y sinérgica, porque el paciente se encuentra en la búsqueda de sus equilibrios por el malestar de la enfermedad y que muchas veces el mismo paciente siente desinterés en poder expresar lo que siente por más afectado que se encuentre.

Buscando dar un mejor enfoque y una definición más completo a la escucha empática el psicólogo (Stephen Covey retrato de manera certera y concisa lo que entendía por escucha empática: *“El arte de comprender y después ser comprendido”*).

La forma más asertiva de comprender y luego ser comprendido lo podemos entender como primero comprender a la persona, estar en su lugar asumiendo su postura para entender sus pensamientos sus paradigmas, sentimientos, los anhelos y sueños, esto con la práctica de la escucha empática nos proporcionara apertura, confianza y sinceridad por parte del que habla, creando así una relación positiva y duradera. Queda claramente definida para (Pérez 2014) que la escucha empática implica una comprensión profunda de la otra persona.

El enfermero(a) requiere serenidad empleando la capacidad de prestar atención; para luego intentar comprender la concepción de la vida que tiene una persona distinta, es decir comprenderlas desde sus necesidades, intereses, expectativas, sus prejuicios, los miedos que a veces no expresan, sus gustos, las costumbres a las que se aferran y son fiel, sus preferencias distintas.

Podemos concluir al significado de la escucha empática con el aporte de (Designroc 2017), en donde manifiesta que la escucha empática por la cual captamos el mensaje de nuestro interlocutor sin prejuicios, poniéndonos en su papel, apoyándole y aprendiendo de su experiencia. Como profesional de enfermería muchas veces solo oímos con la intención de comprender los sentimientos ajenos a veces no logramos la escucha empática, tampoco interpretar los mensajes desde el punto de vista ajeno.

Conforme somos así escuchamos, conforme damos expresión a lo que hay en nosotros, a fin de que el otro nos comprenda, nosotros mismos llegamos a comprendernos mejor, a vernos con más claridad y profundidad. Tomamos contacto con nuestra verdad, con nuestra autenticidad.

- Desarrollo de la Escucha Empática

En el mundo actual con el avance tecnológico, las personas dedican más tiempo al desarrollo e implementación de la tecnología, haciendo a un lado el desarrollo de las habilidades y cualidades que distinguen a una persona frente a otra; es decir hoy día las personas no se dedican a escuchar sino a contestar y sacar sus propias conclusiones sin llegar al con fin del contexto, sin filtrar la información y colocando de por medio sus propios paradigmas, en donde etiquetan y juzgan por las creencias y condiciones ajenas.

Muchas veces solo queremos que se nos comprenda, pero ¿dónde estamos para comprender al otro?

Para que puedas desarrollar una escucha empática, comunicación asertiva y efectiva es esencial que tengas en cuenta los siguientes pasos para que aumentes tus niveles de conciencia en las conversaciones:

- Analiza como son tus sentimientos cuando escuchas, es de interés, atención o conexión
- Cuáles son tus percepciones, qué intuyes y cómo son tus emociones en el diálogo
- Y por último pregunta, indaga y obtén datos precisos para que tu conversación sea fluida y tu comunicación asertiva y efectiva.
(Alberto, 2011, p. 01)

- Niveles De Escucha Empática

Cuando otra persona habla, por lo general, la “escuchamos” en uno de estos tres niveles:

- Escucha ficticia: Hacemos como si escucháramos, pero realmente estamos fingiendo o ignorando todo aquello que el emisor dice. Es sin duda, el nivel más ineficiente de escucha.
- Escucha selectiva: Es una escucha en la que se oyen solo ciertas partes de la conversación, generalmente, aquellas partes que corroboran nuestro marco de referencia. Se interrumpe cuando se percibe alguna idea que no encaja con nuestra visión. Es un tipo de escucha pobre e ineficaz.
- Escucha atenta: Es el tipo de escucha que más se acerca a la escucha empática. Se presta atención y se centra toda nuestra energía en las palabras que el emisor pronuncia. Sin embargo, no se llega a conseguir una escucha profunda y verdadera. (Mesa, 2013, p. 01)

- Importancia de la Escucha Empática.

Al demostrar interés en escuchar, para comprender, nos ganaremos la confianza siendo congruentes, coherentes, auténticos, es decir, haciendo lo que decimos y expresando lo que sentimos en consonancia con cómo lo decimos. Según (Pérez G, 2014) refiere que porque

vivimos en una sociedad donde nadie tiene tiempo para escuchar (que es realmente comunicar), nadie tiene tiempo para prestar atención al cliente. No hay tiempo y muchos no desean, ni les interesa comprender al prójimo: hijos, amigos, compañeros de trabajo, pareja, padres, personas.

En el momento de conocer, comprender las necesidades, expectativas de la persona, podemos saber que decirle para ayudar a colaborar con sus necesidades y respetando sus decisiones. Las únicas personas experta en uno mismo lógicamente es uno mismo y muchas veces con la escucha empática lo que hacemos es que la persona se encuentre consigo misma y a sus respuestas, la idea centraliza es la persona se conozca a si misma.

- Consejos para la Escucha Empática.

Según (Designroc , 2017) Escuchar con empatía implica salir de nuestro propio yo para sumergirnos en el mundo de nuestro interlocutor. La empatía no conlleva pensar lo mismo que nuestro interlocutor, ni sentir como él siente.

Debemos aceptar y respetar sus ideas y emociones, comprender y tomar interés por sus problemas y puntos de vista. Se plantean 10 consejos para escuchar de forma empática en la relación de ayuda, las cuales se pueden poner en práctica para cultivar esta habilidad.

- No distraerse: La curva de la atención se inicia siempre en un punto muy alto, para descender y volver a subir hacia el final del mensaje. Hay que intentar mantener una atención regular para que nuestra atención no decaiga.
- No juzgar al otro: Cuando respondemos al otro con un juicio tras su mensaje, la comunicación se suele cerrar. De esta forma disminuyen las probabilidades de que nos vuelva a contar algo con total sinceridad.
- No infravalorar: No debemos minusvalorar las emociones del otro (“no te preocupes que eso no es nada”), lo cual puede generar un rechazo.
- No contra argumentar: No es una competición entre ambos, debemos dejarle expresarse. Si él se siente triste y nos lo está contando, no debemos responderle “yo también” o “pues yo más”.

- No hay que darle la razón en todo: El darle la razón en todo puede conducir a que consideré que tenemos poca credibilidad y que se plantee volver a sincerarse con nosotros.
- No hay que interrumpir: Con ello desviamos su atención. Solo debemos interrumpir con frases o preguntas cortas cuando precisamos que nos aclare algo o nos dé más información. La atención siempre debe ser del que habla.
- No dar soluciones prematuras: En ocasiones las personas no quieren que les des la solución, solamente quieren a alguien que les escuche. Y escucharles ya les proporciona una buena ayuda. Si quieren más ayuda es muy probable que la pidan explícitamente.
- No contar nuestra historia: Cuando el otro necesita hablarnos, quiere que le escuchemos, no que le contemos nuestras cosas.
- Hay que evitar el síndrome del experto: No tenemos que dar respuestas a los problemas de la otra persona, incluso antes de que nos los haya contado.
- Hay que desconectarse de nuestra problemática: Ser empático significa centrar nuestra atención en el otro, dejarnos llevar por sus palabras y sentimientos, apagando nuestra habla interna, y enfocando nuestros sentidos en el que tenemos en frente. (Cortejoso, 2012, p. 04)

2.2.6 Abordaje Emocional

Ayudar a la persona a ser consciente de sus propias emociones reconociéndolas primero y pudiendo expresarlas después.

Es importante tener presente que el mundo de emociones de cualquier persona es inmensamente enorme y diferente, el cual muchos están cultivados por las experiencias propias de la vida y los hechos que pueden llegar a marcar cualquier evento importante.

La persona puede llegar a sentir o no muchas emociones que varían de intensidad, para ello el buen manejo de estas se pueden llevar acabo con ayuda psicológica o de salud mental para entender esos sentimientos.

Es el enfermero/a el miembro del equipo sanitario más próximo y en estrecho contacto con el paciente y su núcleo familiar, sobre todo, en fase de enfermedad debiendo por tanto asumir los cuidados que resultan necesarios en el último trayecto de vida.

Recordamos que el Consejo Internacional de Enfermería (CIE), en su declaración de posición sobre los cuidados a los pacientes moribundos y a sus familias, afirma que "...la función de la enfermería es fundamental para unos cuidados paliativos destinados a reducir el sufrimiento y a mejorar la calidad de la vida de los pacientes moribundos y de sus familias mediante una pronta evaluación, identificación y gestión del dolor y de las necesidades físicas, sociales, psicológicas, espirituales y culturales. (Dominguez & Ruiz, 2009, p. 3)

Por otro lado (Gámez & Sánchez Bujalón , 2011) refiere que el abordaje emocional es todo trastorno psicológico siempre existe un componente emocional de ansiedad fisiológica, conductual y o cognitiva que se suscitan o incrementan en muchas situaciones.

A medidas que las alteraciones emocionales son frecuentes en la persona con enfermedad oncológica avanzada y logramos identificarlas se pueden cuantificar para luego realizar la intervención y disminuir los estados emocionales alterados.

La importancia que implica llevar a cabo el abordaje emocional dentro de este proyecto de intervención en la sensibilización para la escucha empática radica en que: Las enfermeras se enfrentan al gran reto de atender a los pacientes de la mejor manera posible además de enfrentarse a sus propias emociones, en la etapa avanzada de la enfermedad que presenta ese paciente lo cual se produce antes de la muerte de este.

Esto es debido a que quizás, no les haya tocado encontrarse con casos de este tipo con la consecuencia de que los recursos emocionales puede que no se hayan desarrollado.

De esta manera, como enfermeras que se encuentran las 24 horas del día con el enfermo la labor a llevar a cabo será informar a los pacientes e intentar resolver la mayor parte de las dudas que estos tengan dentro de su criterio y de la disciplina en sí.

Pasar la mayor parte del tiempo que se pueda con ellos, dentro de una carga de trabajo establecida con lo que esta labor no es tan sencillo.

Hablar con los familiares o con el paciente abiertamente cada vez que se esté realizando un procedimiento en la habitación y preguntarles cuáles son sus mayores dudas, preocupaciones.

Con el abordaje emocional al paciente en etapa avanzada de la enfermedad de cáncer podemos detectar algunos de los principales elementos desencadenantes del impacto emocional, algunos de ellos son: Percepción de la muerte a corto plazo, miedo a morir solo, miedo a una agonía prolongada, miedo al sufrimiento, consecuencias que tendrá su muerte para la familia, pérdida de control de la situación, de sus capacidades físicas y psicológicas, pérdida de roles (sociales, familiares y laborales), aumento de la dependencia, deterioro de la autoimagen corporal.

Es importante que amortiguemos el impacto psicológico que ocasiona y deja al enfermo suelte todas sus tristezas y confusiones, desahogándose con nosotros.

Ante ellos los profesionales del cuidado debemos mostrar una actitud transmisible de ayuda, (Pérez, 2013) refiere que como profesionales de la salud debemos cubrir las necesidades físicas, sociales y espirituales que nos demandan los pacientes.

A través de la escucha empática mostramos cercanía persistente prestando atención a los sentimientos, manteniendo una empatía constante y facilitando en todo momento una comprensión de las emociones para realizar un reforzamiento de las sensaciones positivas y disminuir las preocupaciones que el enfermo mantenga en ese momento.

Es por ello por lo que a través de entrevista podemos recoger información para el afrontamiento que puede ser relevante en la asistencia del enfermo. De la misma manera detectaremos otros problemas pendientes que tiene el enfermo y origina malestar.

La enfermería intentara cubrir todas las necesidades del enfermo, importantes que el paciente mantenga su autonomía; para ello necesitará una integridad y un bienestar, sabiendo que puede confiar en el personal de salud que está a su alrededor en constate atención.

Enfermería, junto con el resto del equipo, se centra en aliviar los problemas, proporcionar soporte emocional, facilitar los procesos adaptativos, contribuir a la comunicación paciente-familia y colaborar con los diferentes recursos potencialmente implicados.

A pesar de esta posible adaptación, cuando se llega a la fase terminal, tanto la familia como el enfermo sufren un gran impacto emocional. En este caso es preciso que los profesionales sanitarios presten apoyo emocional con el objetivo de disminuir la gravedad del impacto.

Tanto los psicólogos como las enfermeras tienen el objetivo común de entender las necesidades emocionales y biológicas de sus pacientes. Aunque las enfermeras a veces proporcionan atención muy básica, tienen la importante tarea de apoyar a los pacientes para que desarrollen su capacidad de ser independientes. Una enfermera optimista brinda consuelo a los pacientes y tiene la capacidad de estimular el pensamiento positivo. Según (Portes, 2014), a pesar de que la enfermería y la psicología son dos campos separados, ambos están muy vinculados. En el campo de la enfermería, la atención se centra en ayudar a las personas a mejorar su salud y recuperación.

La psicología por su parte se ocupa de los procesos mentales y el comportamiento. Estas dos materias están muy relacionadas, porque para ayudar a las personas a recuperarse de manera adecuada de sus problemas de salud, una enfermera debe entender el comportamiento y el estado emocional de un paciente.

Para brindar ese apoyo que requieren los pacientes, se debe contar con un cuerpo de conocimientos científicos, tomando en cuenta que al individuo se le contempla en sus tres esferas; biológica, social y psicológica.

Esta última abarca el apoyo emocional que “comprende la empatía, el cuidado, el amor y la confianza que una persona ofrece a otra”, por consiguiente, la enfermera debe tener los conocimientos necesarios y la sensibilidad para poder atender y brindar esta necesidad, que el individuo demanda día con día.

El apoyo emocional consiste en entrenar al paciente en habilidades y estrategias para saber responder de una forma adecuada y favorable a sus problemas diarios.

Los conflictos que no se solucionan o se postergan pueden enfermarnos por que desencadenan emociones, acciones y hechos que pueden afectar a la persona en cualquiera de los cuatro

dominios de su salud; el emocional, el mental, el social y el físico o somático. Las emociones y sentimientos que experimentamos.

La salud emocional es de vital importancia para lograr la armonía y el equilibrio que se requiere para obtener una adecuada calidad de vida.

Los profesionales sanitarios y no sanitario contribuyen a la atención integral del individuo colaborando en la prestación de cuidados psíquicos al paciente / cliente, realizando, a su nivel, la aplicación de técnicas de apoyo psicológicos.

De los profesionales que trabajan o han trabajado, las competencias que debieran poseer y eventualmente podrían constituir razones, se reflejan en los discursos emitidos tales como involucramiento emocional que siente hacia este tipo de pacientes y por qué estos pacientes requieren un cuidado biopsicosocial y espiritual, expresada como fuerza espiritual.

Según (Contreras & Sanhueza Alvarado, 2016), el personal de enfermería debe poseer un autoconocimiento de sí mismos relacionado a emociones, deseos y miedos. El profesional de enfermería está preparado para trabajar en distintas unidades o áreas, pero al hacerlo en CP necesariamente debe tener competencias específicas en lo profesional y cualidades particulares en lo personal.

El principal objetivo por cumplir, por parte del profesional de enfermería es que el paciente pueda morir dignamente, sintiéndose relativamente libre de dolor, reduciendo su sufrimiento como también estar acompañado y apoyado psicológica y espiritualmente.

Los discursos emitidos al respecto a que el paciente y su familia serán el foco de la atención de enfermería fueron expresados como: oportunidad presentada, decisión propia o sentirse capacitada/o desde el punto de vista profesional.

Aquí, los profesionales saben que la enfermedad y la muerte de un familiar presumen un cambio de hábitos en la familia y un cambio importante es que debe participar de forma activa en los cuidados y en el autocuidado, por lo tanto, deben entregar educación porque es uno de los elementos decisivos en la calidad de vida del paciente en etapa avanzada de enfermedad.

En relación con los significados, es relevante destacar: ayudar en forma integral al paciente, a estar sin dolor y a morir en forma digna o requerir capacitación para trabajar con calidad.

Fomentar un cambio de actitud frente al cuidado, desde lo curativo hacia un cuidado paliativo, con el fin último de aumentar el número de profesionales de enfermería que brinden cuidados que satisfagan las necesidades de pacientes y familias cuando enfrenten una enfermedad oncológica incurable avanzada.

2.2.7 Teoría de Enfermería Aplicada al Proyecto de Intervención.

La teorista de enfermería utilizada para la elaboración de este proyecto es la teoría de Modelo de Joyce Travelbee de Relación Persona a Persona.

Entro del rol de enfermería se encuentra el arte de comprender a la persona y es a través de este que se logra establecer una relación de ayuda, yendo más allá del cuidado físico de la persona, comprendiendo otras esferas que requieren asistencia profesional es por ello que, (López M. A 2015) refiere que en el modelo de Travelbee donde se aborda como tal el concepto de enfermería Psiquiátrica y en el que establece así mismo que la enfermería es también un arte y lo comprende como el uso consciente de la propia persona en la práctica del cuidar, ayudando y acompañando a otros en sus procesos de desarrollo psicosocial y de recuperación de enfermedades mentales.

Como parte del arte del cuidado uno de los propósitos de la enfermera es comprender la situación que vive la persona, familia o grupo y a partir de esa comprensión establecer una relación de ayuda, buscando alternativas que alivien o vayan a beneficio de las necesidades de las personas.

Esta teoría considera que, en las situaciones de enfermería, la relación enfermera-paciente constituye el modo de lograr el objetivo de la enfermería. La relación se establece cuando la enfermera y el paciente alcanzan una fase máxima de relación después de haber pasado primero por la fase de encuentro original, que progresa a través de fases de identidades emergentes, sentimientos progresivos de empatía y posteriormente simpatía, compasión, hasta que la enfermera y el paciente consiguen la compenetración en la última fase. (Mastrapa & Gibert, 2016, p.5)

Durante la asistencia y el cuidado de enfermería se pueden poner en prácticas las fases que identifican el Modelo de Relación de Ayuda de Travelbee.

- Encuentro original: se caracteriza por las primeras impresiones que recibe la enfermera del paciente, y viceversa. Ambos se perciben mutuamente según sus roles estereotipados
- Revelación de identidades: La enfermera y el paciente empiezan a verse mutuamente como individuos únicos. A partir de ella se establece un vínculo que dará lugar a la relación.
- Empatía: Se distingue por la capacidad de compartir la experiencia de la otra persona. El resultado de este proceso de empatía es la capacidad de predecir la conducta de la persona con la que se mantiene esta forma de relación.
- Simpatía: Esta va más allá de la empatía y se produce cuando la enfermera desea aliviar la causa de la enfermedad o el sufrimiento del paciente, se adquiere una implicación personal que permite tomar decisiones eficaces, lo que conlleva a utilizar la propia personalidad de forma consciente, para tratar de establecer relaciones y estructurar la intervención de enfermería.
- Compenetración: Esta fase se determina por acciones de enfermería que mitigan el sufrimiento del enfermo. La enfermera y el paciente se relacionan como seres humanos y este último deposita su confianza, su fe en aquél. Para ello cuenta con los conocimientos y el adiestramiento necesarios para ayudar a los pacientes, además de tener la capacidad de percibir, responder y apreciar la individualidad del paciente. (Mastrapa & Gibert, 2016, p. 11)

En la profesión de enfermera, hay dos maneras de enfocar los cuidados enfermería, dos abordajes fundamentales:

- Abordaje subjetivo científico: Bien reconocido, utilizado y valorizado por todos. En él la enfermera da cuidados “del mundo exterior”, utiliza un plan, un protocolo preciso e identifica lo más objetivamente posible los signos, síntomas, los problemas y las necesidades del “paciente”.
- Abordaje intersubjetivo: Más global y profundo, ya que la enfermera debe integrar relación, proceso de cuidados y modelo de enfermería. Esta integración es un proceso largo y exige una implicación profesional y

personal. Este proceso no es cuantificable, y no es registrado. (López G. , 2015, p. 9)

- Características de la Relación de Ayuda en Enfermería. Según Travelbee.
 - Es una relación deliberada y consciente entre una persona que necesita ayuda y otra que está capacitada para proporcionarla.
 - Es un proceso que evoluciona por etapas dinámicas que se van sucediendo a medida que transcurre la relación.
 - Es una relación que provoca cambios en ambos participantes del proceso.
 - Trabaja sobre experiencias del presente.
 - Es una experiencia de encuentro interpersonal que se va construyendo.
 - La persona que ayuda tiene que haber desarrollado capacidad interpersonal.
 - Debe tener conocimiento, para utilizarlo a favor del consultante.
 - Paciencia y tolerancia para buscar soluciones
 - Abrirse y permitir el acercamiento
 - Es temporal claramente delimitada en el tiempo
 - Se reconoce al otro como persona. (López G. , 2015, p. 14)
- Integración de la Teoría de Enfermería de Travelbee en el Proyecto de Intervención.

Travelbee proporciona a la enfermería los criterios para conectarse con personas enfermas. Ella ha creado un marco conceptual sobre el cual basar relaciones terapéuticas con pacientes, familias y comunidades en apuros o que tienen el potencial de sufrir. Sus definiciones de los componentes del metaparadigma de los fenómenos de enfermería de interés añaden a la importancia social y la utilidad social de su teoría (Roy, 1988). El modelo de Travelbee enseña a las enfermeras a comprender, o al menos explorar, el significado de la enfermedad y el sufrimiento

en sí mismos. Es a través de esta identificación existencial que un ser humano puede relacionarse con otro ser humano. (Shelton, 2016, p. 16)

En la realidad se ha percibido el temor de los profesionales de enfermería a enfrentar la intimidad con las personas con enfermedad oncológica avanzada y sobre todo con los familiares, en lugar de considerarlos como foco de atención principal, hacen todo lo posible por alejarse y evitar evidenciar la necesidad de ayuda hacia las personas con sufrimiento emocional.

A través de la comprensión de esta teoría y su práctica el enfermero(a), será capaz de comprender la importancia de la relación de enfermera- paciente en la calidad del cuidado resaltando la importancia del acompañamiento en la atención de enfermería, comprendiendo la situación que vive el paciente en la fase avanzada de la enfermedad, explorando las inquietudes y preocupaciones para disminuir el sufrimiento y así poder establecer una relación de ayuda.

Modelo de relación de ayuda de persona a persona, permitirá el desarrollo de la escucha empática con la implementación de la observación como herramienta básica para detectar la necesidad de ese paciente de ser escuchado y acompañando, determinando sus comportamientos y reacciones ante la situación que presenta.

La comunicación como vínculo o enlace para interacción y lograr cambios en esa interacción. Con esta teoría se resaltarán la importancia del acompañamiento dentro del cuidado de enfermería y que la escucha empática es básico para brindar ese acompañamiento, con lineamientos y pasos para que sea de calidad para un abordaje emocional exitoso en este tipo de paciente.

Cuando hay inconvenientes en la interacción, trae como consecuencia una inadecuada utilización del yo, y esto requiere introspección, comprensión de uno mismo, entendimiento de la dinámica de la conducta humana, capacidad para interpretar aptitudes propias y las de los demás, habilidades para intervenir con eficacia en las situaciones de enfermería.

En este proyecto la teoría de Travelbee brindará a la enfermera de manera sencilla integrar esa relación de cuidado basado en el modelo de la relación enfermera-paciente, exigiendo un compromiso profesional y personal, al desarrollo de algunas características que como profesionales del cuidado deben ir cultivando para beneficio de sí mismo y el paciente en fase terminal a través de la comprensión, acompañamiento y cuidado.

2.3 Aportes para la Práctica.

Es de gran beneficio para la persona con enfermedad oncológica avanzada que la enfermera con especialidades oncológicas les ofrezca las prestaciones de servicios enfermeros profesionales y competentes, al individuo, familia o comunidad, desde la prevención del cáncer a los cuidados del enfermo en situación terminal.

Para ello, la enfermera oncológica desarrolla sus funciones de asistencia, docencia, gestión e investigación, utilizando un método científico que le permite identificar y tratar respuestas humanas y determinar la influencia de sus servicios en la evolución física, psicosocial y espiritual del cliente.

Las enfermeras/os oncológicas, tienen un papel muy especial enfatizando en la prevención de complicaciones, detectando y controlando los efectos secundarios y proporcionando en los episodios críticos atención especializada; al tiempo que incorpora a los cuidados, los aspectos psicosociales del enfermo y su familia, para conseguir una atención integral que responda a las necesidades de estos.

3 FASE DE PLANIFICACIÓN DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

3.1 Introducción de la Propuesta de Intervención.

En este proyecto de intervención de “Sensibilización para la Escucha Empática” se elabora un Programa Psicoeducativo con actividades para capacitar a las enfermeras(os) generalistas recién nombrados en el último año 2018-2019, que ofrecen cuidados de enfermería a personas con enfermedad oncológica avanzada en la sala de hospitalización de ginecología, medicina y cirugía, con el fin de que este personal en el cuidado de la salud obtenga las herramientas básicas para el desarrollo de competencia en escucha empática y brindar cuidado de enfermería en el abordaje emocional, realizando las primeras intervenciones para luego referir aun un especialista como psiquiatra, psicólogo o enfermeras de salud mental.

Es por eso que se plantean estrategias de intervención con temas importantes actualizados, que les ofrecerá un enfoque en el cuidado emocional a estas personas y que luego este profesional sea capaz de transmitir su aprendizaje reforzado con la experiencia a otros colegas en el cuidado del enfermo.

Estas estrategias estarán desarrolladas bajo temas innovadores, con calidad de conocimiento, sencillo en su lenguaje, apoyados con técnicas audiovisuales, material escrito impreso, talleres de análisis y dinámicas motivadoras para una mejor comprensión de la temática del día.

Es importante resaltar que la habilidad de escucha empática constituye una de las competencias más importantes de los profesionales del cuidado de la salud, y recae aún más sobre la disciplina de enfermería, ya que el enfermero(a) es quien está en contacto directo con las personas de enfermedad oncológica avanzada; esta habilidad es utilizada en el trabajo diario y el medio que hace posible el desarrollo de otras muchas funciones, implementando planes de cuidado con acciones e intervenciones de calidad incluyendo el aspecto emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada, la cual exigen demanda en la atención y cuidado que se ofrece.

La planificación y desarrollo de las estrategias de intervención van a contribuir a la capacitación para el desarrollo de habilidad de escucha empática en el enfermero(a), que facilite las herramientas encaminadas a fortalecer la relación de ayuda a través de la escucha empática, es decir el contacto entre la enfermera y la persona con enfermedad oncológica avanzada, que

permita el intercambio de información, energía, sentimientos, afecto que cubren necesidades alteradas de la persona.

La finalidad de estas estrategias de intervención encaminadas al desarrollo de la escucha para que los enfermeros(as) ofrezcan respuestas de calidad ante los síntomas de la persona, reduciendo la carga del cuidador familiar, la angustia y en ocasiones el ajuste ante el duelo si este está presente.

Con la implementación de este programa psicoeducativo a través de seminario talleres los enfermeros(as) lograrán comprender la importancia de propiciar empatía durante la práctica del cuidado en donde favorece la confianza y el establecimiento de vínculos significativos en la relación de ayuda, que van a contribuir en la calidad de la atención; es importante que los enfermeros(as) aprendan como estimular a la persona que dialogue y exprese su ansiedad, sus preocupaciones y dudas respecto a la condición clínica, para brindar servicio y cuidado de calidad en medio de la situación que vive la persona, para al final ofrecer una muerte digna cuando sea el caso.

Al lograr los objetivos planteados en el programa Psicoeducativo los participantes deben desarrollar habilidad para la escucha empática que aplicará al cuidado profesional para ayudar a la persona a reconocer sus temores y sentimientos de amenaza, pensar en la muerte prematuramente, con alteración de sus esferas psicológicas, sociales, espirituales, por lo que requerirá de fuerza y creatividad para soportar los cambios.

El enfermero(a) al comprender y adoptar la empatía en su persona y profesión podrá imaginar o sentirse en el lugar de la otra persona; en el caso de la persona con enfermedad oncológica avanzada podrá comprender que este enfermo muchas veces desea ser entendido más allá del dolor físico, ya que está pasando por conflictos existenciales, que no encuentran solución en la tecnología compleja ni bajo los efectos de los medicamentos o tratamientos, sino que requiere de actitudes empáticas para compartir su ansiedad y temores relacionados con su situación real es allí donde espera por parte del enfermero(a) más que medicamentos, le brinde apoyo, consuelo y comprensión.

Los enfermeros(as), son comunicadores calificadas entre el equipo de salud, por lo cual también debe ser comunicador con la persona enferma, por su formación en empatía. Las

enfermeras de oncología tienen gran capacidad de comunicación, desempeñan un papel fundamental que contribuye en las necesidades de la persona.

3.2 Justificación de la Propuesta de Intervención.

La implementación de un proyecto de intervención en la cual se desarrolla un programa psicoeducativo con estrategias que contribuyan al desarrollo de la escucha empática, en enfermeros(as) generalistas del Instituto Oncológico Nacional, que brindan servicio y cuidados profesionales en las salas de hospitalización de ginecología, medicina y cirugía, a personas con enfermedad oncológica avanzada; a través de la práctica de para la habilidad de escucha empática, se logra la relación de ayuda que le ofrece el enfermero(a) como profesional del cuidado, por otro lado el desarrollo de la habilidad de la escucha empática permite a este profesional de salud ofrecer las mejores atenciones a estas personas, además del crecimiento profesional y personal.

Con las capacitaciones planificadas, el enfermero(a), desarrollará habilidad de la escucha empática, permitirá identificar necesidades para luego planificar diagnósticos de enfermería con actividades reales, mejorando resultados de salud con respecto a los problemas físicos, emocionales, psicológicos. El aporte de este proyecto de intervención a la disciplina de enfermería como tal le contribuye a que el enfermero(a), crezca más en su sentido humano para entender la situación de la persona de manera integral, esto conlleva a reforzar la confianza en la relación de ayuda de enfermero-persona.

Propiciar escucha empática sobre todo cuando se trata de persona en fase terminal, es importante que las enfermeras estimulen al enfermo para que exprese cuando sienta ansiedad, preocupaciones, dudas acerca de su situación clínica. Considero que a través de la capacitación para la sensibilización en la escucha empática los profesionales del ámbito de la salud desarrollarán habilidades de escucha empática, logrando así, obtener una información precisa como llevar a cabo una atención integral y eficiente que se vea reflejada en la calidad de vida de la persona.

En el ambiente laboral el enfermero podrá comprender intelectualmente la experiencia del otro, brindar respuestas a las emociones de la otra persona, ofreciendo así un cuidado integral

completo, incluyendo el aspecto emocional en el abordaje, con la buena comunicación y escucha las cuales están ligadas una de la otra.

Un estudio de Harvard 2012, dice que la empatía se puede enseñar en donde manifiestas que “Los médicos que participaron en un programa, concebido para incrementar su empatía mostraron un cambio de actitud significativo; incrementaron su capacidad de percibir en un contexto común lo que el paciente podía sentir”. Como profesional de enfermería considero que la empatía también puede ser enseñada a los enfermeros(as), ya que son los que brindan atenciones directas a las personas con enfermedad oncológica avanzada y están 24 horas al día en contactos, visualizando y escuchando a estas personas de cuidado. Es por eso que se necesita implementar proyectos como este que ofrezcas oportunidades de crecimiento profesional y personal donde se ofrezcan una serie de técnicas a través de las que se demuestra al oyente que se entiende lo que cuenta y se comprenden sus sentimientos.

El enfermero(a) comprenderá la importancia de la comunicación no verbal, sin perder la esencia del valor de la comunicación verbal.

El cuidado que imparte la enfermera requiere de actitudes empáticas entre dos personas, en donde interactúan con un objetivo en común. Los pacientes aprecian a los profesionales que combinan su competencia técnica con la amabilidad, característica humana que identifica su relación con el éxito del tratamiento integral que se logrará con el desarrollo de la habilidad de la escucha empática.

3.3 Metodología de la Propuesta de Intervención.

El tipo de estudio consiste en un proyecto de intervención en donde se planificará, ejecutará y evaluará un programa psicoeducativo que permitirá el desarrollo de competencias de habilidades para la escucha empática en enfermeros(as) generalista, rotadores que ofrecen servicios profesionales en la sala de hospitalización de ginecología, medicina y cirugía, a personas con enfermedad oncológica avanzada. El tipo de muestreo utilizado en este proyecto de intervención es por conveniencia y cumplimiento de cuota con el fin de cumplir con el objetivo propuesto.

Para planificar y elaborar esta propuesta de intervención se estructuran tres fases de actuación: planificación es la teórica, ejecución práctica y evaluación de la intervención. Para cumplir con el objetivo del proyecto de intervención se implementa un programa psicoeducativo que ofrezcas

capacitaciones teóricas tipo charlas educativas, capsulas educativas y retroalimentación de la temática de interés en el momento reforzados con talleres presenciales, al final podemos complementar la medición del proyecto con un método de triangulación con el apoyo de experto en salud mental.

Para la revisión documental se realizaron búsquedas en las bases de datos Index de Enfermería, Lilacs, Redalyc y Google Scholar, Medline, SciElo, Cochrane; que luego planificamos con bases teóricas para el desarrollo de la propuesta, enfocado al punto de vista del impacto en la disciplina de enfermería y los beneficios tanto en el crecimiento personal como profesional, que luego se traduzca en calidad de vida en la atención del paciente. Por ser enfermeros en los servicios, los mismos rotadores y la capacitación se realiza en el turno matutino, por otro lado, el proceso de evaluación práctico se hará tanto en turno matutino como vespertino cuando el mismo este en plena realización de su trabajo.

Al final de las capacitaciones programadas se pretende medir el impacto del programa, se valora la efectividad de las estrategias de intervención en la reflexión sobre la resolución del proyecto, cual son las limitaciones y problemas de la ejecución del proyecto y de cómo alcanzar nuevas perspectivas que faciliten explorar posibles aplicaciones estratégicas de intervención para implicaciones futuras.

3.3.1 Definiciones operacionales de términos

- Enfermedad Avanzada (Fase Terminal).

En la etapa de enfermedad avanzada, la persona está muy sensible y muchas de sus necesidades humanas estas desequilibradas; por lo que es prescindible en la actualidad hablar de situaciones clínicas al final de la vida, donde la enfermedad terminal se encuentra entre enfermedad incurable avanzada y la situación de agonía. Así, la enfermedad incurable avanzada, enfermedad de curso progresivo, gradual, con diverso grado de afectación de la autonomía y de la calidad de vida, con respuesta variable al tratamiento específico, que evolucionará hacia la muerte a medio plazo. (Sanz, 2014).

- Actitud

En Psicología, es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias, en el contexto de la pedagogía, la actitud es una disposición subyacente que, con otras influencias,

contribuye para determinar una variedad de comportamientos en relación con un objeto o clase de objetos, y que incluye la afirmación de las convicciones y los sentimientos acerca de ella y sobre acciones de atracción o rechazo.

También es importante tener en cuenta que las actitudes son cultivadas por las experiencias personales vividas y del aprendizaje que cada persona ha obtenido durante el trayecto de la vida. “La actitud no constituye una entidad observable, sino que son construcciones teóricas que se infieren de ciertos comportamientos externos, generalmente verbales”. (Escalante, Repetto, & Mattinello, 2012, p. 16)

Escalante, Repetto, & Mattinello, (2012) Cita a (Allport, 1935) define “actitud como estado mental y neural de disposición para responder, organizado por la experiencia, directiva o dinámica, sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona” (p. 16).

- Sensibilidad

A través de la sensibilidad se puede lograr entender el estado emocional de la otra persona intentando visualizar el sentir ajeno. Según (Ordóñez, 2013) refiere que la sensibilidad es un valor moral que atañe a todos los seres humanos, pero además es un valor que se espera que apliquen las personas que tienen responsabilidad de cuidar a otras.

La sensibilidad tomó diferentes connotaciones, en el transcurso de la historia, desde Grecia hasta la actualidad. Ella está relacionada a la capacidad de contemplar, crear belleza y armonía a través del arte; está vinculada a la posibilidad de, por medio de los sentidos, obtener sensaciones sensibles delante de la realidad; está relacionada a una manera de conocer y está dirigida para una cualidad específicamente humana. De esa forma, la sensibilidad se torna una expresión profunda de la existencia. Por eso, se dice que es sensible quien se conmueve con los sentimientos de otras personas. (Gómez, Takase, & Atherino, 2010, p. 3)

- Sensibilidad en Enfermería

Tener sensibilidad no hace a la enfermera ni más vulnerable, ni la debilita en ningún sentido, y con seguridad, como lo demuestra el trabajo de las enfermeras especialistas en casos

terminales, se abre una nueva dimensión al encuentro con el ser sufriente y a menudo desesperanzado. Según Ordóñez, (2013) la enfermera durante su formación de pregrado es muy ilustrada e interiorizada sobre este término, especialmente el que se refiere a la respuesta hacia los sentimientos humanos, sin dejar de lado el significado eminentemente biológico de la palabra.

- Escuchar

(Murillo, 2009), en su estudio refieren que “Las personas dedican el 80% del tiempo a actividades comunicativas y ese tiempo global se reparte de la siguiente forma: escuchar 45%, hablar 30%, leer 16% y escribir 9%”. (p.96)

Esto quiere decir, que existe un sentimiento de participación afectiva de una persona sobre la realidad que afecta a otra. Es escuchar con atención y concentración, centrando toda nuestra energía en las palabras e ideas del comunicado recibido, para poder entender el mensaje y demostrar a nuestro interlocutor que está siendo correctamente interpretado y aceptado.

Considero que durante la escucha debemos superar el gran reto que supone que pensamos más rápido de lo que hablamos, ya que pensar más rápido que escuchar puede provocar distracciones.

- Empatía.

Según (Designroc 2017) lo refiere como “la capacidad de ponernos en el lugar del otro”.

Con el aporte (Cortejoso 2012) se logra comprender un poco más el significado de esta cualidad hace énfasis en la empatía como la capacidad para poder sentir o comprender los sentimientos de la otra persona con la que nos comunicamos; ya que esta habilidad social es imprescindible para que no existan malentendidos, cuando se logra interpretar el lenguaje corporal y a fin el mensaje transmitido llegue con claridad., por otro lado QEnfermería, (2014) relaciona la empatía con la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir, también como un elemento clave para los profesionales sanitarios y especialmente para la enfermería. Como disciplina en sí.

- Escucha Empática

El aporte de (Villar 2011) manifiesta que al entrar en el mundo perceptivo íntimo del otro y llegar a sentirse profundamente “en casa” dentro de él, en donde ser supone ser sensible, a cada

instante, a las significaciones cambiantes que se experimentan y que transcurren dentro de la otra persona.

El médico Psicólogo Carl Rogers, sea dedicado a realizar estudio de escucha empática planteando: *“Significa vivir, de momento, en el interior de su vida, desplazándose con delicadeza, sin juicios de valor, sintiendo significados de los que él o ella apenas es consciente; pero sin intentar poner al descubierto unos sentimientos de los que la persona sería completamente inconsciente, pues esto le resultaría amenazador. En esto se incluye el hecho de reflejar y comunicar al otro el sentir que se tiene de su mundo interior, aunque se contemplan con ojos nuevos y sin miedo los aspectos que la otra persona aún teme.”*

Según (Mesa 2013), manifiesta que saber escuchar con empatía y profundidad es una de las claves indispensables para formar relaciones sólidas, constructivas y sinérgicas. Es un paradigma efectivo cuyo cometido es la comprensión real e integrada de todos los aspectos estructurales del emisor (físico-mental-espiritual). En este punto no estoy de acuerdo con la autora ya que en mi experiencia como enfermero en la relación de ayuda al paciente oncológico muchas veces es muy difícil y cuesta formar una relación sólida y sinérgica, porque el paciente se encuentra en la búsqueda de sus equilibrios por el malestar de la enfermedad y que muchas veces el mismo paciente siente desinterés en poder expresar lo que siente por más afectado que se encuentre.

Buscando dar un mejor enfoque y una definición más completo a la escucha empática el psicólogo (Stephen Covey retrato de manera certera y concisa lo que entendía por escucha empática: *“El arte de comprender y después ser comprendido”*).

Podemos concluir al significado de la escucha empática con el aporte de (Designroc 2017), en donde manifiesta que la escucha empática por la cual captamos el mensaje de nuestro interlocutor sin prejuicios, poniéndonos en su papel, apoyándole y aprendiendo de su experiencia.

- Abordaje Emocional

(Gámez & Sánchez Bujalón , 2011) refiere que el abordaje emocional es todo trastorno psicológico siempre existe un componente emocional de ansiedad fisiológica, conductual y o cognitiva que se suscitan o incrementan en muchas situaciones. A medidas que las alteraciones emocionales son frecuentes en la persona con enfermedad oncológica avanzada y logramos

identificarlas se pueden cuantificar para luego realizar la intervención y disminuir los estados emocionales alterados.

Según (Portes, 2014), a pesar de que la enfermería y la psicología son dos campos separados, ambos están muy vinculados. En el campo de la enfermería, la atención se centra en ayudar a las personas a mejorar su salud y recuperación. La psicología por su parte se ocupa de los procesos mentales y el comportamiento. Estas dos materias están muy relacionadas, porque para ayudar a las personas a recuperarse de manera adecuada de sus problemas de salud, una enfermera debe entender el comportamiento y el estado emocional de un paciente.

3.3.2 Población a Intervenir.

La población que se someterá a la intervención serán aquellos enfermeros generalistas nombrados ultimo año 2018-2019 (N= 60), del Instituto Oncológico Nacional, que ofrecen asistencia profesional a la persona con enfermedad oncológica.

3.3.3 Muestra a Intervenir.

Para el cálculo de la muestra del proyecto de intervención, se realiza en base a enfermeros que ofrecen servicios profesionales dentro del Instituto Oncológico Nacional. La población de estudio está basada en el número total de enfermeros nombrados en el último año de 2018 a 2019 que suman a 60 enfermeros nombrados (n=60), de esta muestra se tomara para el estudio el 10 % de esa población; se seleccionarán 2 enfermeros(as) generalista, por sala de hospitalización, ginecología, medicina y cirugía, prácticamente nuevo en el servicio profesional de enfermería.

Para establecer la muestra del proyecto de intervención se requieren cumplir con algunos criterios de inclusión y exclusión.

- Criterios de inclusión:
 - Enfermeros del Instituto Oncológico Nacional.
 - Enfermeros generalistas recién nombrados 2018 a 2019.
 - Experiencia laboral de menos de dos años en el servicio de oncología.
 - Dar su consentimiento para participar en el proyecto.
 - Enfermeros con turno rotativos.
 - Enfermeros en servicios profesionales en sala de ginecología, medicina y cirugía.

- Criterios de exclusión:
 - Enfermeros de otras instituciones de salud.
 - Enfermeros especialistas.
 - Experiencia laboral de más de dos años en el servicio de oncología.
 - No han dado su consentimiento para participar en el proyecto.
 - Enfermeros de Sala de TMO, cuidados intensivos, corta estancia, recobro, radiología, SOP.

3.3.4 Intervención Planificada.

La intervención realizada serán capacitaciones Psicoeducativas, con estrategias basadas en la habilidad de la escucha empática, la importancia del saber escuchar realizado por licenciada en psicología, técnicas para la escucha empática realizado por enfermera Magister en salud mental, las cuales han realizado cursos de buenas prácticas actualizado: cada cita debidamente planificada para ejecutarse en aproximadamente 60 minutos, con talleres de reforzamiento y dinámicas motivadoras, con técnicas expositivas, audiovisuales, apoyados con material didáctico impreso, instructivos, lluvias de ideas acompañadas con experiencias personales-profesionales que puedan ilustrar la temática del día.

3.3.5 Instrumento del proyecto.

Se ha confeccionado un test el cual será aplicado a los participantes antes y después de la capacitación; pre-test y post-test; con el fin de evaluar el grado de conocimientos que posee el enfermero(o) sobre la habilidad para la escucha empática; cuenta con 11 “ítem” de verdadero y falso; 10 preguntas de selección múltiple. Por otro lado, un segundo instrumento el cual se utiliza la observación directa, será aplicado al final de la capacitación en horas laborables del participante, con el fin de evaluar la aplicación que realiza la enfermera sobre los conocimientos teóricos de la “escucha empática” en el abordaje emocional de la persona con enfermedad avanzada el cual cuenta con 20 “ítems”, al final cada instrumento cuenta con una tabla de ponderación con interpretación de los resultados.

Cada instrumento ha sido validado por tres profesionales de la salud con experiencia profesionales en atención de persona con enfermedad oncológica; enfermera Magister en Salud Mental, Licenciados en Psicología, los cuales poseen certificado de buenas prácticas actualizados y ofrecen servicios profesionales dentro de la institución hospitalaria.

3.3.6 Recursos Humanos.

La planificación del proyecto la realiza un licenciado de enfermería, con servicios profesionales en el Departamento de Radioterapia; la intervención se llevará a cabo por un licenciado en enfermería, enfermera Magister en Salud Mental y una licenciada en Psicología. Se cuenta con asesoría de la Doctora en enfermería especialista en Salud Mental, Licenciada en Psicología, apoyo de jefas administrativas de sala ginecología, medicina y cirugía oncológica, Departamento de Docencia en Enfermería del Instituto Oncológico Nacional y tutora asesora del proyecto de intervención de la Universidad de Panamá.

3.3.7 Recursos Materiales.

Los recursos utilizados para la intervención, se cuenta con el auditorio JJ. Vallarino, ubicado en el quinto piso del Instituto Oncológico Nacional, al igual que el Salón Pacífico, ambos equipados con sillas cómodas, proyector de multimedia y audiovisual, buena iluminación, aire acondicionado. Además de materiales de apoyo como: hojas blancas, lápiz, bolígrafo, borrador, cartapacio. Materiales didácticos como panfletos impresos, presentaciones en multimedia con temas audiovisuales.

3.3.8 Análisis de resultados de la intervención.

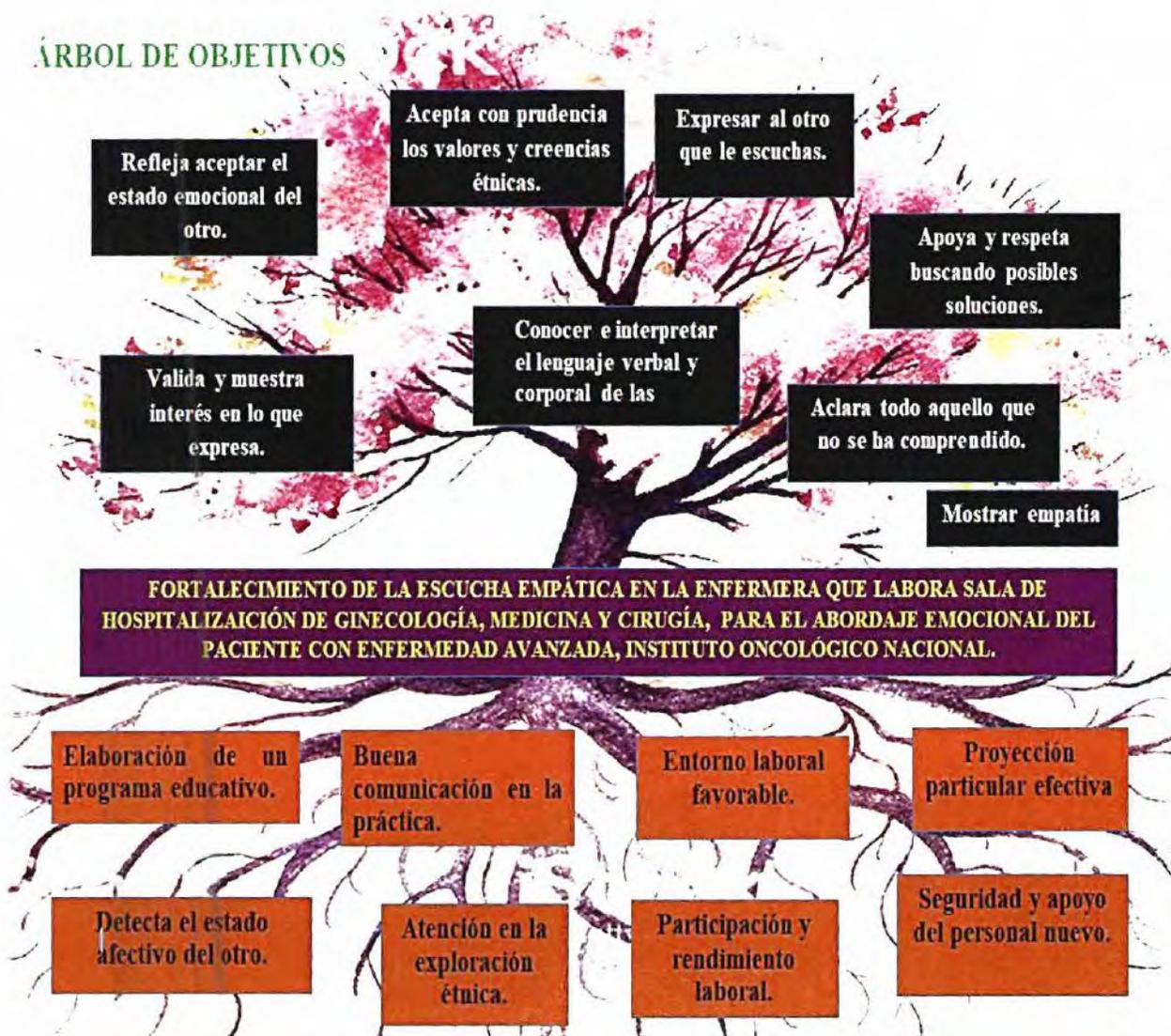
Los datos obtenidos de la ejecución de la intervención serán analizados según lo establecido en el proyecto de intervención por ejemplo se tomarán en cuenta la frecuencias y porcentajes los cuales serán graficados, analizados y comparados es decir, someter los datos a la realización de operaciones, esto se hace con la finalidad de obtener conclusiones precisas que nos ayudarán a alcanzar nuestros objetivos, por otro lado para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en este proyecto de intervención, se analizarán los resultados mediante la aplicación de dos instrumentos (ver anexo 5 y 7), para medir el grado de conocimiento, nivel de interés, colaboración de los participantes y dificultades encontradas en la realización de esta experiencia en relación con los objetivos previstos.

3.4 Objetivos Generales y Específicos de la Propuesta de Intervención.

3.4.1 Árbol de Objetivos

Se ha utilizado la herramienta del árbol de objetivos con el fin de buscar las posibles soluciones al temático problema identificado de causas-efectos en busca de medios y fines, se ordenan los objetivos por orden de importancia para luego llegar alcanzar las posibles conclusiones del proyecto.

El árbol de objetivos planteado reúne algunos medios y alternativas que pueden contribuir a la solución del problema principal planteado, en donde hay una visión clara y positiva de las situaciones negativas identificadas del árbol de problema.



3.4.2 Árbol de Priorización

A través del árbol de priorización se hará posible, valorar cuales son las alternativas, de igual manera plantear los criterios a considerar para buscar las decisiones que se ajusten a la necesidad, clarificar el o los problemas, buscando las oportunidades de mejora del proyecto de intervención. Cuando se plantea el árbol de priorización establecemos las prioridades entre el conjunto de elementos que se identificaron en el árbol de objetivos para facilitar toma de decisiones encaminadas a la solución del problema identificado. Con esta herramienta se determinaron las opciones sobre las que se han decidido, identificado y valorado y que cada uno tendrá valor en la toma de decisiones. Los productos son la elaboración de un programa educativo y capacitación sobre escucha empática con la finalidad de contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada, en donde el enfermero(a) logrará interpretar el lenguaje verbal y corporal de las personas, aceptar el estado emocional del otro, interés en lo que expresa la persona, apoyará y respetará buscando posibles soluciones, expresará al otro que le escuchas, mostrará empatía; todo esto en la relación de ayuda enfermero(a)-persona.

A continuación, se presenta el árbol de priorización del proyecto de intervención.

ÁRBOL DE PRIORIZACIÓN

Interpretar el lenguaje verbal y corporal de las personas.

Apoyar y respetar buscando posibles soluciones.

Aceptar el estado emocional del otro.

Expresar al otro que le escuchas.

Saber escuchar

Mostrar empatía

PROPOSITO

Fortalecimiento de la escucha empática en el enfermero(a), que labora sala de hospitalización de ginecología, medicina y cirugía, para el abordaje emocional del paciente con enfermedad oncológica avanzada, Instituto Oncológico Nacional.

Elaboración de un programa educativo.

Capacitación sobre escucha empática.

PRODUCTOS

3.5 Matriz del Marco Lógico de la Propuesta de Intervención

ESTRUCTURA DEL PROYECTO	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	FUENTES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FIN DEL PROYECTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada. 	<ul style="list-style-type: none"> El 85 % de las enfermeras (os) participantes con actitudes y aptitudes para la escucha empática. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro y acta de sesiones. Entrevistas focalizadas a participantes. Observación directa a participantes. Informe ejecutivo de las actividades realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Estado de salud de los participantes Imprevistos personales del enfermero(a) que participa. Falta de interés en seguir participando.
<p>PROPÓSITO</p> <ul style="list-style-type: none"> Enfermeras(os) generalistas con habilidades para la escucha empática. 	<ul style="list-style-type: none"> El 85 % de las enfermeras participantes desarrollaran competencias personales y profesionales que permitan la sensibilización ante la escucha empática. 	<ul style="list-style-type: none"> Registro y acta de sesiones. Lista de asistencia. Test observacional Test cognitivo 	<ul style="list-style-type: none"> Desinterés de la enfermera(o) Se centra en el problema, no en posibles soluciones. Falta de motivación. Estado de salud de la enfermera. Asuntos personales.

<p>PRODUCTOS</p> <p>1. Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, elaborado.</p> <p>1.5 Impresión de texto del Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática.</p> <p>1.4 Levantado de texto del Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática</p> <p>1.3 Elaboración de ayuda didáctica.</p> <p>1.2 Programación analítica de los temas psicoeducativos del (Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucha empática y su importancia en el cuidado de enfermería en personas con enfermedad oncológica avanzada. • Importancia del saber escuchar, • Escucha empática: técnicas básicas para desarrollarlas). Desarrollados a través de charlas audiovisuales, panfletos, cortos talleres, dinámicas motivadoras. <p>1.1 Revisión de referencias bibliográficas sobre la escucha empática.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documento del programa educativo sobre la escucha empática. 	<ul style="list-style-type: none"> • Impresión del documento 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobre carga laboral • Estado de salud • Asuntos personales urgentes.
---	---	---	--

<p>2. Licenciados de enfermería capacitado sobre escucha empática.</p> <p>2.10 Aplicación de pre-test y post-test escrita sencilla, para evaluación final del seminario.</p> <p>2.9 Realización de dinámica motivadora.</p> <p>2.8 Realización de taller N°3 (debate: análisis audiovisual del psicólogo y el paciente).</p> <p>2.7 Desarrollo del seminario N° 3. Escucha empática: técnicas básicas para desarrollarlas.</p> <p>2.6 Realización de dinámica motivadora. (El juego de ejercitar la mente con la escucha).</p> <p>2.5 Realización del taller N° 2(análisis del video del hijo que no escucha a su padre)</p> <p>2.4 Desarrollo del seminario N° 2 Importancia del saber escuchar</p> <p>2.3 Realización de dinámica motivadora.</p> <p>2.2 Realización del taller N°1(escucha empática, aplicado a un estudio de caso).</p> <p>2.1 Desarrollo del seminario N° 1 La escucha empática y su importancia en el cuidado de enfermería en personas con enfermedad oncológica avanzada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El 85 % de las enfermeras(os) capacitados sobre escucha empática con el paciente en enfermedad de cáncer avanzada y logra el abordaje emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe cualitativo de los talleres realizados. • Registro y acta de sesiones. • Lista de asistencia. • Registros fotográficos. • Resultado del instrumento de observación y de evaluación del nivel de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo audiovisual defectuoso. • Salón de capacitación ocupado. • Falta de energía eléctrica. • Aire acondicionado defectuoso. • Tardanza o inasistencia a la capacitación. • Enfermero(a) busca posibles soluciones que mejoren el estado emocional del paciente luego de la escucha empática. • Pone en práctica las herramientas básicas para el abordaje emocional.
---	--	---	---

3.6 Factibilidad de la Propuesta de Intervención

Para comprender acerca del derecho del paciente, principios éticos y el respeto a la dignidad humana se realiza un curso de capacitación de buenas prácticas de la (NIH) vía online sobre “Protección de los Participantes Humanos de la Investigación”.

En la realización de este proyecto de intervención realizamos un análisis por medio del árbol de objetivos, que luego se convierte en árbol de priorización donde se plantea los aspectos más relevantes que ayudaran a la solución de la problemática identificada, la cual se dará seguimiento siendo de interés para el desarrollo del tema, análisis de involucrados donde está la participación del director médico, jefa del departamento de enfermería, jefas de enfermería administrativas encargadas de la sala de ginecología, medicina y cirugía, enfermeros(as) participantes, enfermeras especialista en salud mental que brindarán asesoría en algunos temas de intervención sencillo, cortos, sintetizados.

De igual manera el papel de colaboradora de las jefas administrativas de las salas de hospitalización de ginecología, medicina y cirugía, para incorporar dentro de la orientación y/o inducción del personal nuevo en el área, respecto algunas herramientas básicas para la escucha empática en el abordaje emocional del paciente oncológico en enfermedad avanzada; luego hacerlo participe del proyecto de intervención, de antemano con el consentimiento informado previo a los enfermeros (as) a participar.

Institucionalmente enfermería cuenta con el departamento de docencia en donde se puede emplear el producto del proyecto entre los que diseñan, procesan, producen y comercializan en el desarrollo y continuidad sin perder la esencia de este, a través de temas educativos que implemente al desarrollo de competencia de sensibilidad para la escucha empática, que apoyen y faciliten las relaciones entre personal y el paciente.

Para el desarrollo del proyecto se cuenta con un salón de docencias en enfermería, auditorio J.J. Vallarino, salón de docencia Pacífico, con buena iluminación, aire acondicionado Split, y central, tablero de fórmica para piloto, sillas aproximadamente 10, dos mesas y un escritorio, equipo de multimedia, proyector, computadora portátil, para la ejecución de las charlas educativas y algunos talleres que se lleven a cabo durante los temas planificados, los temas educativos serán apoyados a través de panfletos con información concreta y específica,

presentaciones audiovisuales cortas y concisas; por otro se aplicaran dos instrumentos, para evaluar los conocimientos antes y después de la capacitación y como aplican la teoría en la práctica durante las horas de labor profesional, cabe destacar que los instrumentos han sido validados por especialista en salud mental y psicología los cuales cuentan con cursos de buenas prácticas actualizado y ejercen dentro de la institución de salud.

Se lograrán implementar algunas herramientas básicas para que el enfermero(a) generalista, de las salas de hospitalización de ginecología, medicina y cirugía, logren de manera sencilla abordar el paciente de enfermedad de cáncer avanzada con alteración emocional para luego referirlo con algún especialista en la rama de Salud Mental, Psicología o Psiquiatría; de tal manera que provoquen un mejor aprovechamiento de los recursos especializados, una mayor eficiencia y coordinación con el equipo interdisciplinario que maneje el tema emocional en el cáncer.

Es importante resaltar que los enfermeros (as) cada cierto tiempo, aproximadamente cada tres meses son rotados a otras área de atención para adquirir nuevas habilidades y aprender y reforzar conocimientos, por lo cual es de beneficio que el enfermero (a) capacitado en la ejecución del proyecto de intervención pueda se agente trasmisor de los conocimientos cognitivos adquiridos y aprendidos en este programa psicoeducativo a otros miembros del equipo de enfermería en sala, de las ideas básicas de escucha empática para el abordaje en alteraciones emocionales presentes de personas con enfermedad oncológica avanzada.

3.7 Seguimiento y Evaluación de la Propuesta de Intervención

El seguimiento y evaluación del proyecto de intervención se realizará a través de una matriz de monitoreo, en la cual se genera dos tablas con los productos planteados del proyecto de intervención, que facilitaran el control en el cumplimiento de las estrategias para el mejoramiento de las operaciones evaluadas.

Con el seguimiento y evaluación se analizará el desarrollo del proyecto de intervención, con la finalidad de poder gestionar con más eficacia los productos y efectos para alcanzar los resultados a las intervenciones. Aquí se harán una recolección de información, análisis y uso para la toma de decisiones, bajo un responsable, a quien va dirigida y con qué finalidad se realizarán las estrategias.

3.7.1 Matriz de Monitorización

MATRIZ DE MONITORIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN #1

PRODUCTO 1: Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, elaborado.

META: Planteamiento del Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática en un 85%.

POBLACIÓN BENEFICIADA: Grupo de enfermeros(as) participantes.

RESPONSABLES: Lcdo. Elvis Rivera.

DURACIÓN: 60 minutos

FECHA DE INICIO: julio 2019

FECHA DE FINALIZACIÓN: julio 2019

Objetivos Específicos	Metas	Estrategias	Indicadores de éxito	Fuente de evaluación	Recursos			Duración
					Humano	Material	Financiero	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar búsqueda y revisión de referencias sobre la escucha empática. Plantear la programación de la temática y diferentes metodologías aplicar. Elaborar material de apoyo didáctica. Presentar levantado de texto del PI- II. Entregar Impresión de texto del PI- II. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades de escucha empática elaborado en un 85% con temáticas y material didáctico. 	<p>Exploración e investigación exhaustiva de referencias sobre la escucha empática, la empatía, habilidades para la escucha empática, importancia de la relación de ayuda, importancia de la comunicación.</p> <p>Análisis de las temáticas.</p> <p>Selección de las temáticas. Sobre la escucha empática, la empatía, habilidades para la escucha empática.</p> <p>Impresión del texto.</p>	Programa psicoeducativo para el desarrollo de habilidad en escucha empática planteado e impreso.	Matriz de monitorización	Asesoría por enfermera de salud mental.	<ul style="list-style-type: none"> Audiovisual Laptop Panfletos impresos Lápiz bolígrafo Hojas blancas Cartapacio Borrador Impresora 	120-240 minutos al día.	

MATRIZ DE MONITORIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN #2

PRODUCTO 2: Licenciados de enfermería capacitado sobre escucha empática.

META: Enfermeros(as) con desarrollo de habilidad de escucha empática en un 85%.

POBLACIÓN BENEFICIADA: grupo de enfermeros(as) participantes.

RESPONSABLES: Lcdo. Elvis Rivera. **COLABORADORES:** Lcda. Meiling Acevedo, Mgtra. Oris Ruiz.

DURACIÓN: 60 minutos

FECHA DE INICIO: julio 2019

FECHA DE FINALIZACIÓN: julio 2019

Objetivos Específicos	Metas	Estrategias	Indicadores de éxito	Fuente de evaluación	Recursos			Duración
					Humano	Material	Financiero	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir la escucha empática. • Describir la interacción enfermera-paciente. • Detallar las aptitudes y actitudes necesarias para practicar la Escucha Activa de una forma adecuada y efectiva. • Conocer la importancia de la comunicación. • Conocer las técnicas de comunicación y relación para saber "qué decir", "qué hacer" y "saber estar" ante cualquier situación que así lo requiera. • Realizar taller de 	<ul style="list-style-type: none"> • Definirán escucha empática además de la importancia de la comunicación en la relación de ayuda y las técnicas para saber que decir o que hacer, en un 85 %. • Realizarán el 	<p>Seminario #1: "La escucha empática y su importancia en el cuidado de enfermería en personas con enfermedad oncológica avanzada."</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exposición dialogada • Intercambio de ideas. • Exploración de experiencias laborales. • Lluvia de ideas • Video de escucha empática. 	<p>A partir de la de evaluación escrita al final de cada tema y taller expuesto con resultado de satisfactorio a bueno.</p>	<p>Instrumento de evaluación corto.</p>	<p>Asistencia por enfermera de salud mental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Audiovisual • Laptop • Proyector Data Show • Panfletos impresos • Lápiz bolígrafo • Hojas blancas • Cartapacio • Borrador 	<p>30min</p>	
								5 min
								15 min

<p>aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar dinámica motivadora. 	<p>taller en un 90% de efectividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se sentirán motivados con la dinámica en un 95%. 	<ul style="list-style-type: none"> Taller #1 presencial en equipo de 2 enfermeros(as). Dinámica #1 motivadora de escucha empática. 						10 min
<ul style="list-style-type: none"> Definir el término escuchar. Definir la palabra escucha. Definir el término oír. Explicar el efecto de la dimensión espiritual de la escucha. Enfatizar en los obstáculos de la escucha según Torralba y Bermejo. Mencionar los tipos de saber escuchar. Realizar taller de aprendizaje. Realizar dinámica motivadora. 	<ul style="list-style-type: none"> Definirán término escuchar, escucha además los obstáculos de la escucha y tipos para una adecuada escucha. en un 85 %. Realizarán el taller en un 90% de efectividad. Se sentirán motivados con la dinámica en un 95%. 	<p>Seminario # 2: “Importancia del saber escuchar”.</p> <p>Exposición dialogada</p> <ul style="list-style-type: none"> Intercambio de ideas. Exploración de experiencias laborales. Lluvia de ideas saber escuchar. Taller # 2 presencial en equipo de 2 enfermeros(as). Dinámica # 2 motivadora. 	<p>A partir de la de evaluación escrita al final de cada tema y taller expuesto con resultado de satisfactorio a bueno.</p>	<p>Instrumento de evaluación corto.</p>	<p>Asistencia por Leda. en psicología y enfermera de salud mental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Audiovisual Laptop Proyector Data Show Panfletos impresos Lápiz bolígrafo Hojas blancas Cartapacio Borrador 	<p>30min</p> <p>5 min</p> <p>15 min</p> <p>10 min</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer la utilidad de la escucha empática en la relación persona a persona. • Resaltar cuales son las barreras de la escucha empática. • Describir los beneficios de la escucha empática. • Explicar las técnicas básicas para desarrollar la escucha empática. • Realizar taller de aprendizaje. • Realizar dinámica motivadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tendrán conocimiento de las técnicas básicas para el desarrollo de escucha empática y las barreras que dificultan poder ejercerla. 85 %. • Realizaran el taller en un 90% de efectividad. • Se sentirán motivados con la dinámica en un 95%. 	<p>Seminario # 3: "Escucha empática: técnicas básicas para desarrollarlas".</p> <ul style="list-style-type: none"> •Exposición dialogada • Intercambio de ideas. • Exploración de experiencias laborales. • Lluvia de ideas • Video saber escuchar. • Taller # 3 presencial en equipo de 2 enfermeros(as). • Dinámica # 3 motivadora el autobús. 	<p>A partir de la de evaluación escrita al final de cada tema y taller expuesto con resultado de satisfactorio a bueno.</p>	<p>Instrumento de evaluación corto.</p>	<p>Asistencia por enfermera de salud mental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Audiovisual • Laptop • Proyector Data Show • Panfletos impresos • Lápiz bolígrafo • Hojas blancas • Cartapacio • Borrador 		<p>30min</p> <p>5 min</p> <p>15 min</p> <p>10 min</p>
---	--	--	---	---	--	--	--	---

3.8 Aspectos Éticos

De acuerdo con los principios establecidos Reporte Belmont: Respeto por las Personas, Beneficencia, Justicia , y debido a que esta intervención se consideró como Título II: de la Investigación en Seres Humanos, Capítulo I: de los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres Humanos: en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar De acuerdo al Artículo 10 de la Resolución 008430/93).

El respeto es importante a la autonomía y derecho de la persona con enfermedad oncológica avanzada, el enfermero(a) debe de poner en práctica la escucha empática en el abordaje emocional como parte del cuidado, para abrir paso a la responsabilidad hacia las personas y el mundo, es una situación de sensibilidad ante la realidad, toma de conciencia ante cualquier vulnerabilidad, de permitir que se interpele y obligue a la acción, como modo de humanidad.

Para comprender acerca del derecho del paciente, principios éticos y el respeto a la dignidad humana se realiza un curso de capacitación de buenas prácticas de la (NIH) vía online sobre “Protección de los Participantes Humanos de la Investigación”.

Es importante tener conocimiento respecto a los códigos éticos y morales que nos permiten una aproximación al sujeto de cuidado en forma más comprensiva que explicativa; para luego ir integrando los factores que influyen en la situación de salud de cada persona o grupo; la evidencia queda registrada dentro de la relación interpersonal- profesional enfermero - sujeto de cuidado, que permite diseñar y ejecutar acciones en el cuidado profesional propios de la disciplina.

El proyecto se llevará a cabo con enfermero(a) generalista recién nombrado 2018-2019 en el Instituto Oncológico Nacional; con el objetivo de desarrollar competencias de sensibilidad para la escucha empática en el abordaje emocional de personas con enfermedad oncológica avanzada.

No existe riesgo para la adquisición de conocimientos para el enfermero(a); por lo que se lograrán obtener con la ayuda de la creación de un programa educativo que ayudará mejorar y favorecen el conocimiento cognoscitivo teórico hacia la práctica en la escucha empática en el abordaje emocional de paciente con enfermedad de cáncer avanzado.

El proyecto de intervención será ejecutado dentro de las instalaciones del Instituto Oncológico Nacional, entidad de cuarto nivel en los servicios de salud, con especialidad oncológica; esta ejecución se realizará cuando sea emitida la autorización del Director Médico y jefa del Departamento de Enfermería del Instituto Oncológico Nacional, anticipado la solicitud de permiso (ver anexo N° 20 y N° 22), se solicitará el permiso en DIGESA y luego la aprobación del proyecto por parte del Comité de Bioética de la Universidad de Panamá, el consentimiento informado (ver anexo N°4) de los enfermeros(as) participantes de la sala de ginecología, medicina y cirugía.

A los enfermeros (as) participantes, para la capacitación, se les explicará los objetivos del proyecto de intervención, los beneficios de adquirir los conocimientos de la escucha empática la cual ayuda al desarrollo cognitivo; el respeto y derecho a la privacidad de cada enfermero(a), a sus conocimientos y experiencias adquiridas en el campo clínico-práctico, de la misma manera se les explicará cómo se ejecutará el proyecto en el lugar asignado y los horarios pertinentes.

Según (Cantos, 2006) en donde manifiesta que la enfermera tiene el compromiso moral y social de cuidar con calidad humana y ética a las personas sanas /enfermeras, familia y comunidad para mantener la salud, promover la calidad de vida, prevenir las enfermedades, ayudar a las personas a sobrellevar las limitaciones con dignidad, este compromiso social exige capacitación, sensibilidad ética, humanismo y capacidad de razonamiento moral para la adecuada toma de decisiones éticas ante dilemas éticos en la práctica profesional de la disciplina de enfermería.

Por otro lado, tomando en cuenta las legislaciones en salud (ver anexo N° 11) del Ministerio de Salud (MINSAL, 2011) en la República de Panamá y el Programa nacional de Cuidados Paliativos; promoviendo la calidad de la vida, en el alivio del sufrimiento de la persona y su familia en la etapa terminal de la enfermedad.

Respecto a la evaluación de las estrategias de intervención del proyecto de intervención ejecutado se utilizará dos instrumentos escritos (ver anexo N°5 y anexo N°7) basado en los temas ejecutados con el objetivo de evaluar los conocimientos adquiridos durante la capacitación del Programa Psicoeducativo en el desarrollo de habilidades para la escucha empática; el cual cuenta con una escala de ponderación final (ver anexo N° 6).

3.9 Cronograma

Cronograma Actividades	Año	2017				2018				2019																																															
	Mes	Jul.				Ag.				Sept.				Dic.				Mzo.				My.				Jun.				Jul.				Ag.				Sept.				Oct.				Nov.				Dic.							
Actividades	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Problemática: lluvia de ideas		*																																																							
Enfocar tema problema		*																																																							
Búsqueda de causas y efectos del posible problema del proyecto en estudios realizados.			*																																																						
Priorizar problemas e inicio del árbol problema plantear en grupo de trabajo.			*																																																						
Árbol objetivo plantear			*																																																						
Primer encuentro vía telefónica con asesora Miss Oris Ruiz				*																																																					
Asesoría vía web por Dra. Oris Ruiz				*																																																					
Enviar árbol del problema y árbol de objetivos a la facilitadora por vía web.				*																																																					
Investigar Antecedentes del problema				*																																																					
Antecedentes del problema del PI					*																																																				
Descripción del problema del PI					*																																																				
Formulación del problema del PI					*																																																				
Justificación del problema del proyecto de					*																																																				

3.8 Presupuesto

ACTIVIDAD	COSTO
Internet	\$ 185.00
Impresiones	\$ 125.25
Encuadernación	\$ 75.00
Útiles de oficina (hojas, lápices, bolígrafo, cartapacios, borrador, sobres de papel, 2 USB)	\$ 58.05
Otros gastos	
Luz	\$ 62.00
Gasolina	\$ 72.00
Refrigerio	\$ 36.00
Revisión por profesor español	\$ 60.00
TOTAL	673.30

Este trabajo de maestría ha sido en parte financiado en parte por SENACYT con el apoyo de becas y por recursos propios.

4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ESTRATEGIAS.

4.1 Análisis del pre test y post test

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 “ítems” de respuestas verdaderas y falsas; 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. V La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. F Una persona empática entiende y oye al otro.
3. F Cada persona conoce su propio nivel de empatía. ...
4. F Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente. ...
5. V Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. F La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. F Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. F En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos. ...
9. V La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad. ...
10. V Los estados emocionales se pueden contagiar. ...
11. V La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que “escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda”, es decir.

- A. Ponerse en su piel.
- B. Situarse en el lugar del otro.
- C. Escuchar a la otra persona.
- D. Todas las anteriores.

Pregunta 1	Respuestas		
	Participante	Pre test	Post test
A		D	D
B		D	D
C		B	D
D		C	D
E		R	D
F		D	D

2. Resultados que se logran con la escucha empática.

- A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
- B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
- C. Ninguna de las anteriores.
- D. Todas las anteriores.

Pregunta 2	Respuestas		
	Participante	Pre test	Post test
A		V	A
B		V	V
C		V	A
D		V	A
E		V	A
F		V	A

3. Barrera para una adecuada escucha empática:

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
- B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
- C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
- D. Solo A y B.

Pregunta 3	Respuestas		
	Participante	Pre test	Post test
A		B	A
B		D	A
C		D	A
D		D	A
E		A	A
F		D	A

4. Beneficios de la escucha empática:

- A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
- B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).

Pregunta 4	Respuestas		
	Participante	Pre test	Post test
A		B	B
B		B	B
C		B	B
D		B	B
E		B	B
F		B	B

- C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
- D. Ningunas de las anteriores.

5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:

- A. Respetar los silencios.
- B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
- C. Evitar juzgar.
- D. Todas las siguientes.

Pregunta 5		Respuestas	
Participante	Pre test		Post test
A	D		D
B	D		D
C	D		D
D	C		D
E	D		D
F	C		D

6. El acto de escuchar podemos decir.

- A. Una exigencia ética para los profesionales.
- B. Una obligación profesional.
- C. Solo A y B.
- D. Ninguna de las anteriores.

Pregunta 6		Respuestas	
Participante	Pre test		Post test
A	A		A
B	C		A
C	C		A
D	A		A
E	B		A
F	B		A

7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.

- A. Todas las siguientes.
- B. Validar nuestros sentimientos.
- C. Animar nuestro verbo.
- D. Disipar nuestros miedos.

Pregunta 7		Respuestas	
Participante	Pre test		Post test
A	B		B
B	A		D
C	A		A
D	A		D
E	A		D
F	C		D

8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:

- A. Karkuff George.
- B. Jean Watson.
- C. Carl Rogers.
- D. Joyce Travelbe.

Pregunta 8		Respuestas	
Participante	Pre test		Post test
A	D		C
B	D		C
C	B		C
D	A		C
E	D		D
F	C		C

9. Son fases de la empatía.

- A. Clarificación, modulación, entendimiento.
- B. Identificación, incorporación, separación.
- C. Aceptación, interrogación, experimentación.
- D. Ninguna de las anteriores.

Pregunta 9		Respuestas	
Participante	Pre test		Post test
A	C		B
B	D		B
C	A		B
D	C		B
E	A		B
F	D		B

10. La relación de ayuda permite:

- A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
- B. Experiencia humana privilegiada.
- C. El desarrollo de la escucha empática.
- D. Todas las anteriores.

Pregunta 10		Respuestas	
Participante	Pre test		Post test
A	A		D
B	D		D
C	A		D
D	B		D
E	A		D
F	D		D

Participante		A		B		C		D		E		F	
Pregunta	Resp.	Pre test	Post test										
1	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
2	F	V	V	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F
3	F	F	V	V	F	F	F	F	F	V	F	V	F
4	F	V	F	V	F	V	F	V	F	F	F	V	F
5	V	V	V	F	V	V	V	V	V	V	V	V	V
6	F	F	F	V	F	F	F	V	F	V	F	V	F
7	F	V	F	V	F	V	F	F	F	V	V	V	V
8	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F	V	F
9	V	F	F	F	V	V	V	V	V	V	V	V	V
10	V	V	V	V	V	F	V	V	V	V	V	V	V
11	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Puntos obtenidos		11	20	10	20	9	20	10	20	10	18	10	20
Puntos obtenidos		55	100	50	100	45	100	50	100	50	90	50	100

PUNTUACIÓN	INTERPRETACIÓN	COLOR
91-100	EXCELENTE	AZUL
90-81	BUENO	VERDE
80-71	REGULAR	AMARILLO
70-61	MÍNIMA	ROJO

PARTICIPANTE	NIVEL DE CONOCIMIENTOS	
	PRE-TEST	POST-TEST
A	55	100
B	50	100
C	45	100
D	50	100
E	50	90
F	50	100

Utilizando la escala de evaluación de la Universidad de Panamá, para evaluar el nivel de conocimiento sobre escucha empática en los participantes; en la cual la puntuación de 91-100 (excelente), 90-81 (bueno), 80-71 (regular) y 70-61 (mínima), y la técnica del semáforo que consta de cuatro colores, azul, verde, amarillo y rojo, se adapta a dicha escala de clasificación evaluativa en donde excelente (azul), verde (bueno), amarillo (regular) y rojo (mínima).

Para el pre-test el nivel de conocimiento sobre escucha empática es mínimo ya que la puntuación obtenida oscila entre los 45 y 55 puntos obtenidos en la prueba.

Una vez ejecutada las estrategias planificadas basadas en las temáticas de: La Escucha Empática y su Importancia en la Profesión de Enfermería, Saber Escuchar, Escucha Empáticas Técnicas Básicas para Desarrollarlas, Sensibilización para la Escucha Empáticas, se aplica el post test.

Para el post-test el nivel de conocimiento sobre escucha empática es excelente y bueno, ya que la puntuación obtenida oscila entre los 90 y 100 puntos obtenidos en la prueba.

PUNTOS		RESULTADO
0-6		REGULAR Necesita mejorar sustancialmente algunos aspectos del tema. Puede aumentar la empatía, mejorar y potenciar su relación con la propia persona. Instrúyase sobre la escucha empática que le permitirá establecer relaciones de convivencias agradables y satisfactorias para ayudar a los demás.
8-12		BUENO Tiene algunos conocimientos del tema, pero puede mejorar considerablemente. Puedes seguir trabajando para reforzar autoconfianza, de seguridad en sí mismos y de autoestima; además podrás reforzar las relaciones de convivencias agradables y satisfactorias en la relación de ayuda.
PRE TEST		
A	11	
B	10	
C	9	
D	10	
E	10	
F	10	
14-20		SATISFACTORIO Tiene conocimientos del tema, puede perfeccionar aún más. Posee autoconfianza, de seguridad en sí mismos y de autoestima lo que te permite establecer relaciones de convivencias agradables y satisfactorias y comprender la situación ajena en la relación de ayuda.
POST TEST		
A	20	
B	20	
C	20	
D	20	
E	18	
F	19	

4.2 Resultado de los Talleres:

LETRA	TALLER 1	TALLER 2	TALLER 3
A	<p>Describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica.</p> <p>Poca paciencia y exigente: ser más empática, ponerme en el lugar de la otra persona, observar que cosas me molestan para mejorar y comprender, aunque tengo pocos meses de experiencia, entender que cada aprendo y se aprende, que no lo sé todo a mejorar poco a poco.</p> <p>La dinámica: entendí que para hacer las cosas hay que tener en cuenta lo que escuchamos y oímos, saber comprender y entender, no solamente actuar y para llegar a a tener una buena comunicación con el paciente no siempre será fácil, por lo que tenemos que ponernos en el lugar de la otra persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar con atención las inquietudes de los familiares • Explicarles de manera sencilla como van a funcionar las intervenciones que se aplican para mejorar la condición del paciente. • Ayudar a la familiar aceptar la condición del paciente. • Importante que el médico tratante sea sincero con el familiar y explique realmente la condición del estado de salud del paciente, de esa manera el familiar estará consciente de la realidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • La vida es un proceso que nos enseña a superarnos a crecer como personas que las circunstancias y los sucesos imprevistos nos acosan a todos y aunque sean tristes perder a un ser querido el recuerdo perdura, las cosas buenas son las que nos quedamos. • Todos nos gustan los recuerdos alegres, felices que nos ponen contento, los guardas en nuestra memoria, crecemos como personas. • Si puedes escuchar empáticamente a los pacientes, considero que es un apersona que comprende a las personas, las escuchas y puedes comprender a las personas, las escuchas y puedes dar respuesta con amor. • Como enfermera puedes lograr que el paciente se exprese contigo porque generas confianza y puedes lograr intervención efectiva. • Como persona obtengo crecimiento profesional y sensibilidad humana puedo ponerme en el lugar de la persona y contribuir a la salud del paciente.
B	<p>Describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica.</p> <p>Al tener mi carácter fuerte dicen</p>	<p>¿Hoy no te apetece comer?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Algo te preocupa? • ¿Algo te da miedo? • ¿No te gustaría que eso sucediera? • Creo que no debes pensar en eso en 	<ul style="list-style-type: none"> • El duelo es algo por lo que en algún momento todos vivimos esa experiencia, se puedo comprender la distancia de una madre, pero a través de la comunicación podemos estar en relación con ella, entre

	<p>que soy amargada: dejando que nada me afecte y no tomando importancia a lo que me hagan.</p> <p>La dinámica: nos enseña a que nuestro cerebro trabaje a base de órdenes, pero se necesita estar bien concentrado para poder realizar que nuestros pensamientos dominen nuestro cerebro, podemos pensar algo pero si otra persona nos dice que hagamos lo contrario nos podemos equivocar, lo importante es saber escuchar lo que realmente debemos escuchar.</p>	<p>este momento, habla con él las cosas se pueden solucionar tal vez falte un poco de comunicación entre ustedes.</p>	<p>tanta tristeza una sonrisa alegre el alma si estuviese en tu lugar te comprendería. TQM.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los momentos tristes a veces buscamos la manera de reemplazarlo por un momento feliz. • Si puedo realizar escucha empática con mis pacientes. • Puedo lograr que el paciente se sienta mejor que me preocupa su situación. • Obtener información, habilidad para poder comprender y tener respuestas a sus inquietudes y a su ansiedad.
C	<p>Describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica.</p> <p>Poco comunicativa con persona cercana tengo a cerrarme y no contar lo que siento, tengo facilidad de enojarme, pero no lo digo, pero mi gesto lo dice por si solo: puedo mejorar siendo más sociable mejorar los vínculos en la familia, no enojarme mucho y no dejar que las cosas me afecten en todos los ámbitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta a la familia y la paciente que no pierda las esperanzas. • Conversar más seguido con la paciente y escucharla para que pueda expresar sus sentimientos, preocupaciones. • Orientar a realizar actividades distractoras como leer revistas, periódico o sopa de letras. • Que mantenga más contacto telefónico con sus hijos o realizar video llamadas. • Que se tome sus medicamentos y reciba sus tratamientos como indique el medico (acepta los medicamentos y 	<ul style="list-style-type: none"> • “lamento mucho su perdida y no puedo imaginar lo que ha pasado” si deseas llorar puedo hacerte compañía. Le doy un abrazo para consolarla y me quedo a escuchar sus sentimientos y brindarle ánimos, brindarle ánimos, escucharla, sentido de esperanza, que en la vida hoy momento buenos y malos, pero hay oportunidades que nos llegaron en los momentos que dios manda. • La felicitaría por ser madrina y segunda madre para sus sobrinos y ellos son el motivo de amor y cariño en su familia, los cuide mucho. • Con la temática que hemos recibido podemos brindar y realizar escucha

	<p>La dinámica: aprendí a escuchar indicaciones, prestar atención a los que nos hablan y comprender de manera correcta para dar soluciones, poner en practica la empatía con el paciente y familiares.</p>	<p>baja a sus tratamientos de radioterapia).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debemos escuchar no solamente con nuestros oídos, sino también con nuestros ojos, nuestra mente el corazón e imaginación. • No debemos olvidar brindar una mejor atención y cuidado al paciente ya que a ellos debemos nuestro trabajo. 	<p>empática a nuestros pacientes guarda en si como se siente...durante la hospitalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como profesional de la salud al escuchar la historia que me comparta sería la de permitir desahogo de sus sentimientos, al escucharlos les estoy brindando apoyo y comprensión, hacerlo sentir valorado y aceptado, el paciente eleva su autoestima, confiar en sí mismo. Saber responder y dar ánimos con respuestas que lo hagan sentir bien y no hacerlo sentir mal. • Podemos escuchar empáticamente a los pacientes mejorar comunicación, fortalecer la relación enfermera-paciente, fomentando la responsabilidad del ayudado.
<p>D</p>	<p>Describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica.</p> <p>Demandante y exigente conmigo misma: puedo mejorar deteniéndome a valorar las cosas más sencillas de la vida, fortaleciendo los vínculos familiares.</p> <p>La dinámica: Muchas veces actuamos de una manera que creemos y solo seguimos órdenes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poder escuchar primero, todo lo que el paciente tenía que decir de una manera empática y poniéndome a su nivel, para poder aclarar hasta me compete como enfermera ciertas dudas y lograr que el paciente bajara su nivel de ansiedad para que se sintiera seguro de lo que iba a realizar ya que esta ayudaría a mejorar su estado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar triste es un sentimiento normal de la vida sentirlo en cualquier ocasión, forma parte de diversas etapa y situaciones de la vida por los procesos que tenemos que atravesar y estamos diversos a muchos momentos y esto nos hace ser fuerte para empezar a ver la vida de diferentes perspectivas. • Tus recuerdos alegres reflejan una gran euforia, me regocija saber que cuenta con una persona que la estiman y aprecian mucho, y que estos diversos sentimientos en nuestras vidas nos ayudan a superar muchas cosas. • Si nos detuviéramos un rato a prestar

	<p>sin meditar nuestra forma de actuar. El cerebro actúa en ocasiones por impulso que muchas veces nos cuesta comprender las indicaciones de los demás.</p>		<p>atención y escucha a nuestros pacientes sobre sus manifestaciones que muchas de las veces lo que necesitan son algunas palabras positivas o de aliento lograremos establecer una escucha empática.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puedo lograr como enfermera escuchar empáticamente al paciente poder entender y comprender desde varios puntos de vista todas esas mezclas de emociones o sentimientos que me puedan expresar y poder ayudarle. • Al escuchar a mi paciente con empatía puede obtener beneficio ya que puedo lograr saber lo que le aqueja y a la vez brindando confianza para que exprese sus sentimientos y poder intervenir o contribuir con su mejoría.
E	<p>Describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica.</p> <p>Inseguridad: puedo mejorar al tener más confianza al instruirme más con involucrame más en algunos temas que no domino.</p> <p>La dinámica: aprendí que es importante no solo escuchar con los oídos, sino también con los ojos y el corazón, el paciente también se comunica con lenguaje no verbal y</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si en ese momento me hubiese puesto en su lugar, hubiese entendido mejor su desesperación, actuando de la misma manera o tal vez hubiese sentido alivio si se hubiese hecho algo... • Aunque le explique que se había hecho algo para solucionar el problema, se evita juzgarla, la intervención tendría mejor efecto. • Debí dejar lo que estaba haciendo para escucharla mejor y comprender lo que ella quería transmitir. • Debí explicar con paciencia, el m 	<ul style="list-style-type: none"> • Con la muerte de familiares y también en la enfermedad uno se siente triste e impotente y son momentos muy difíciles emocionalmente para uno mismo y para la familia, realmente deseo que tu madre se encuentre mejor. • La muerte de tu gata debió ser triste, ya que nos encariñamos mucho con nuestras macotas que llegan a ser nuestra familia. • Los momentos alegres que describes son muy bonitos la satisfacción de recibir tu diploma de la licenciatura, la felicidad y el orgullo de nuestros seres queridos de acompañarnos no se compara con otros

	<p>es nuestra responsabilidad escuchar y ayudarlo de una manera empática y ponerse en su lugar.</p>	<p>anejo medico de sus familiares a fin de que sus dudas quedaran aclaradas, aunque ella era enfermera necesita un poco más de información.</p>	<p>momentos, sin duda son bonitos recuerdos, tener sobrinos y verlos desde que nacieron y crecer es muy emocionante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Después de ser parte de este proyecto seguramente todas estaremos más conscientes de la importancia de escuchar con empatía a nuestros pacientes y no realizaremos nuestro trabajo de manera mecánica. • Puedo reafirmar su valor como individuo al sentir que sus sentimientos y salud mental son importante para nosotros, podemos ayudarlo a encontrar una respuesta o solución a sus problemas. • Podemos aprender grandes lecciones de vida, nuestros pacientes siempre trataran de enseñarnos algo a través de sus historias y nosotros reflexionaremos en nuestra propia vida, escucharemos con atención y con ellos extraer las buenas lecciones. Nuestros pacientes nos verán con respeto y confiarán en nosotros como profesionales.
<p>F</p>	<p>Describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica.</p> <p>Me falta disciplina y determinación ya que empiezo una meta y no gro llevarla a cabo porque al pasar los días suceden cosas que me desvían del camino, me enoja y frustra:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la indicación medica • Indagar porque no se ha movilizado fuera de su unidad y así conocer las causas que lo impiden. • Brindar confianza y apoyo al paciente, asistirlo en la movilización. • Cuantificar el número de evacuaciones por turno e indagar la frecuencia con la que se eliminaron 	<ul style="list-style-type: none"> • La vida es un ciclo compuesto por momentos de prueba que nos llegan para darnos experiencias muchas veces con dolor, las cuales nos dejan una lección que nos ayuda a crecer, moderar y aprender a valorar todos los momentos compartidos con las personas que están a nuestro alrededor. • Me alegro saber que tus momentos de

<p>puedo mejorar recordado lo que quiero lograr a diario y esforzarme más.</p> <p>La dinámica: aprendí que es importante detenernos a escuchar para poder actuar y desarrollarnos de acuerdo a las indicaciones que aquellas personas nos orienta, sin embargo de alguna forma actuamos de acuerdo a nuestro propios sentimientos y emociones y fallamos al no seguir a las instrucciones como debe ser.</p>	<p>los flatos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auscultar por aumento o disminución de los movimientos peristálticos. 	<p>alegría son de gran intensidad y la felicidad reina en cada segundo de tu vida por siempre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claro...que, si lo puedo hacer, ahora más con lo que he aprendido durante este seminario. • Puedo lograr tener un pequeño aporte ganándome la confianza por escuchar con atención y respeto intentando resolver sus inquietudes que les aquejan en el momento.
---	--	--

4.3 Análisis de la Escucha Empática en el Ejercicio Profesional de la Enfermera(o).

Gráfico # 1: Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre

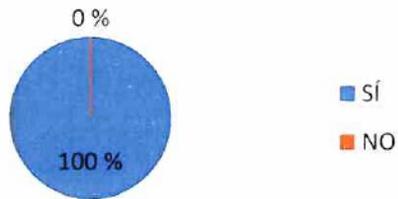


Gráfico # 2: Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.

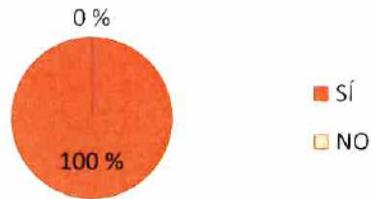


Gráfico # 3: Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos

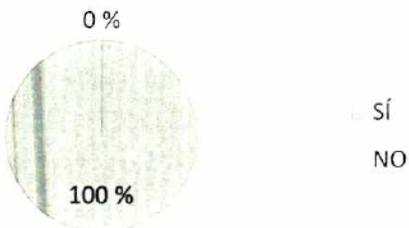


Gráfico # 4: Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas).

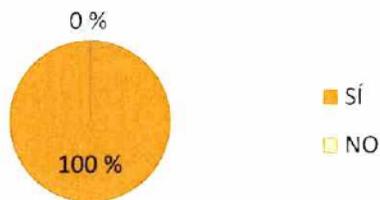


Gráfico # 5: Presta atención a los gestos de quien te habla.

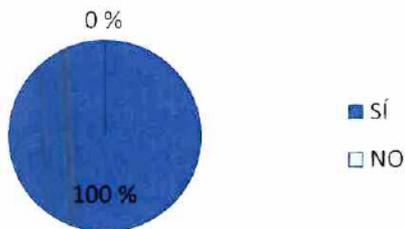


Gráfico # 6: Escucha sin juzgar a la otra persona.

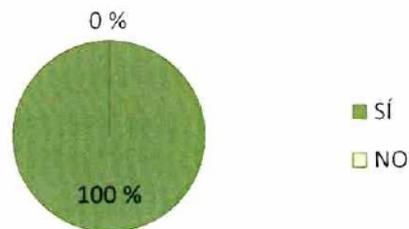


Gráfico # 7: Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.

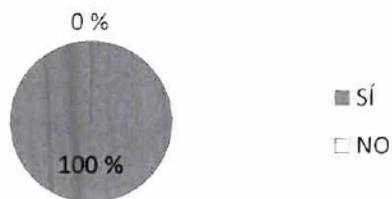


Gráfico # 8: Respeta los silencios de la otra persona.

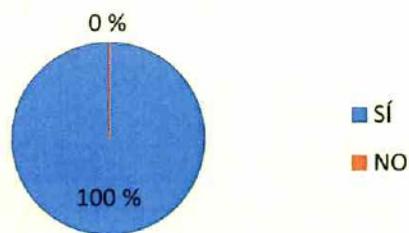


Gráfico # 9: Se concentra en el mensaje de tu interlocutor

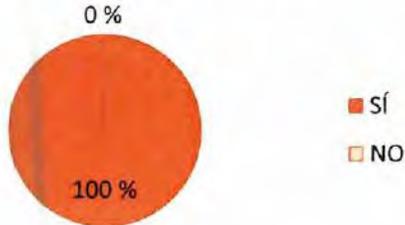


Gráfico # 10: Guía la conversación hacia donde él o ella desean

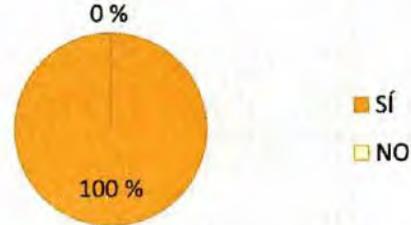


Gráfico # 12: Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones

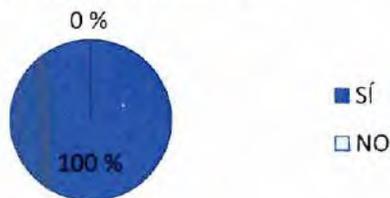


Gráfico # 13: Pide a la persona que le aclare algún punto

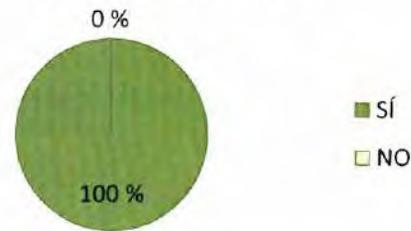


Gráfico # 14: Vuelve a dirigir la conversación a su origen.

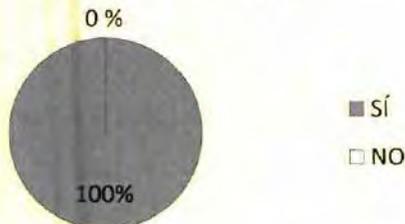
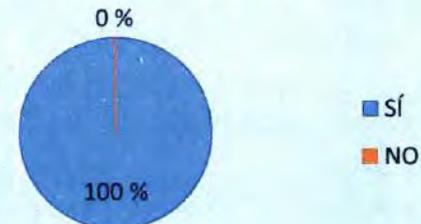


Gráfico # 17: Anima a la otra persona para que siga hablando.



En las gráficas # 1 al # 14 y # 17, el 100 % de las participantes en el proyecto de intervención ; Se presenta delante de la persona, profesionalmente, con su nombre, presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación, ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos, mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas), presta atención a los gestos de quien te habla, escucha sin juzgar a la otra persona, utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto, respeta los silencios de la otra persona, se concentra en el mensaje de tu interlocutor, guía la conversación hacia donde él o ella

desean, valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones, pide a la persona que le aclare algún punto... Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen, anima a la otra persona para que siga hablando.

Gráfico # 11: Atiende al telefono mientras la otra persona le habla.

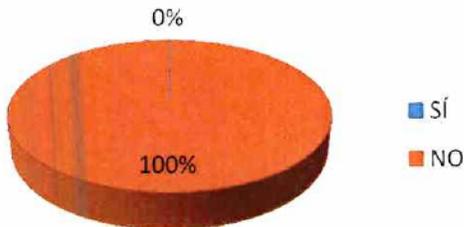


Gráfico # 16: Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.

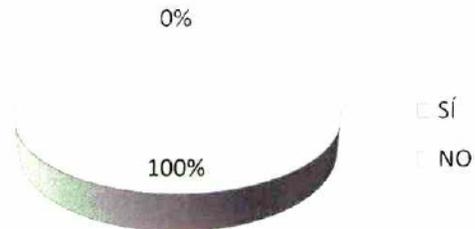


Gráfico # 19: Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.

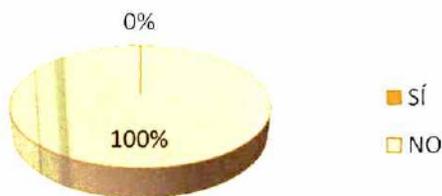


Gráfico # 20: Juzga las emociones de la otra persona.

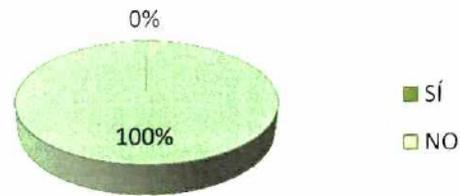
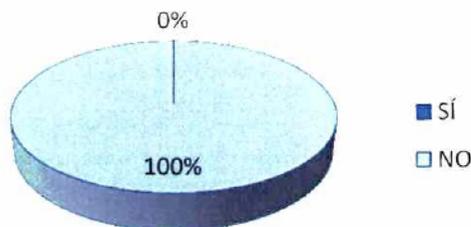


Gráfico # 15: Interrumpe a la persona mientras esta hablando.



En las gráficas # 11, #15-16, #19-20, El 100 % de la muestra de la población, de los participantes que reciben la capacitación, NO atiende al teléfono mientras la otra persona le habla, NO interrumpe a la persona mientras está hablando, NO da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo, NO desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro, NO juzga emociones de la otra persona.

La evaluación en la observación directa a para los 20 puntos obtenidos refiere que: las personas empáticas consideran la motivación de los otros para comprender lo que dicen, abren su interior a quien se lo pide y a quien sin pedirlo lo necesitan, dedican tiempo y esfuerzo a ser así, porque les nace, les gusta, les refuerza, les orienta hacia la vida que quieren vivir, anima a la otra persona a expresar sus sentimientos y emociones. Despierta el deseo de ayudar y sigue principios morales. Logra abrir ventanas para establecer comunicación abierta y muestra interés real por todo lo que tenga que contar la otra persona.

Hay dos rasgos necesarios para ser un conversador empático: domina el arte de escuchar y domina el arte de comprender; es capaz de profundizar en los sentimientos ajenos sin involucrar los suyos propios en otras palabras, tiene presente en todo momento las diferencias y necesidades del otro, además, sabe que “A veces, tachamos a alguien solo por una actitud o vivencia, sin pensar que tiene una historia que determina sus reacciones”. Las vivencias las convierte en experiencia resultando de gran valor y de gran peso emocional, para el crecimiento personal y profesional, en efecto, tiene la capacidad de ponerse en la situación de la otra persona y ver las cosas desde su punto de vista. A través de esta cualidad, conecta profundamente con quien lo rodea. Presta toda su atención, observando todos los mensajes de la otra persona, buscando posibles respuestas a sus interrogantes.

Gráfico # 18: Realiza preguntas con Qué, cuándo, dónde, cómo o quién.



En las gráfica #18; el 83 % (6 participantes), de la muestra de la población realiza preguntas con qué, cuando, donde, como o quien; por otro lado, el 17 % de la muestra que corresponde a (1) participante no realiza muchas preguntas utilizando estos adverbios interrogativos.

La evaluación en la observación directa a para los 19 puntos obtenidos refiere que: Las personas empáticas consideran la motivación de los otros para comprender lo que dicen, abren su interior a quien se lo pide. Despierta el deseo de ayudar y sigue principios morales. Se coloca en el lugar de la otra persona y práctica internamente los argumentos que defienden su punto de vista por otro lado la relación de ayuda ofrecida no está abierta ni tan profunda, pero logra comprender a la otra persona, realiza algunas preguntas y responde de manera apropiada.

Tiene presente en todo momento las diferencias y necesidades del otro, las vivencias las convierte en experiencia resultando de gran valor y de gran peso emocional, para el crecimiento personal y profesional. Tiene la capacidad de ponerse en la situación de la otra persona y ver las cosas desde su punto de vista, conecta profundamente con quien lo rodea, observa todos los mensajes de la otra persona, buscando posibles respuestas a sus interrogantes.

4.4 Evidencia Real

APLICACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIÓN REAL EN LA JORNADA DE ACTIVIDAD PROFESIONAL.

SITUACIÓN 1

Joven adolescente de 15 años en el cuarto piso, cáncer gástrico avanzado metastásico, el joven a pesar de que tiene poca edad tiene un poco de conocimiento acerca de su enfermedad y sobre todo el grado de complicación que tienen por ende es un muchacho al cual se necesita trabajar su etapa de adolescencia su salud emocional, yo me encuentro dando medicamento en esa semana, en dos días pude observar que el mismo no comía, callado y se le nota la tristeza en su rostro; un día de esos que daba medicamento la madre me refiere: "miss yo necesito retirarme un momento para ir a buscar unas cosas, José se quedara solo, no lo veo muy bien ; si usted puede trate de conversar con él. Termine de dar medicamento y me acerco al joven, me siento en la silla que está al lado de su cama y primero observe que la comida aún estaba allí. Le pregunto ¿porque no has comido? ¿te sucede algo? Y él me responde "sí, estoy triste" y le pregunto ¿por qué?, puedes contarme a ver si puedo ayudarte en algo.

El joven me dice "miss yo sé que me voy a morir, no tengo salvación"...

En ese momento sentí un aire frío por todo mi cuerpo, en ese momento suspire, analice lo que iba a decirle, solamente le tome la mano y le dije que estuviese tranquilo aún estaba joven, hay opción de tratamiento, puede contar con los médicos y enfermeras con su mama y papa que estaba con él para salir adelante, aun no pienses en la muerte y más que nada piensa que hay un Dios quien decide es el, todo en esta vida tiene solución menos la muerte.

Después de esto sonrío, siente esperanza al verlo a él que cambio su gesto, los días pasaron alrededor de dos semanas, se reía, comía, hacia cosas que no hacía antes. Los días siguientes seguí dando medicamento de ese lado para darle seguimiento, estoy segura y me siento bien porque logre que el comprendiera que lo estaba pensando no estaba bien, tenía que comer, tenía apoyo de los profesionales y sus padres; lo cambiaron de piso y actualmente está en el sexto piso y allá he ido a visitarlo, lo veo más animado antes que no quería hacer y comer nada.

Con respecto al seminario, ha sido de gran ayuda enriquecedor, se necesita mucho poner en práctica la escucha empática, muchos de nosotros no sabemos escuchar al paciente y trabajamos de forma mecánica, trabajamos más las habilidades duras y son difíciles las blandas, con la escucha empática podemos hacer varias cosas por ejemplo que la persona que estamos ayudando se sienta valorada, pueda aceptar sus sentimientos, confiar en su propia experiencia, ayudar a ser responsable, contribuyendo a que la persona afronte a su soledad en todo ese proceso, el lenguaje corporal es importante porque llegamos a entablar una buena comunicación, más que nada es un proceso continuo, al realizarla podemos identificar necesidades reales en el paciente, con la escucha empática una de las cosas principales es no juzgar a la persona y también respetar los silencios porque a través del silencio esa persona puede estar tratando de decir algo o buscar las palabras correctas para expresar su experiencia por la que está pasando, debemos hacer preguntas abiertas las pacientes más que cerradas, la persona que logre escuchar con empatía no debe involucrar sus sentimientos, lograr escuchar y comprender al otro no siempre tendrá la respuesta a sus preguntas, cada persona tiene y sabe su nivel de empatía cada uno de nosotros conoce su nivel de empatía.

SITUACIÓN 2

Mi opinión en lo personal sobre la docencia de escucha empática recibida fue de gran ayuda para mejorar como profesional de Salud ya que como enfermera tengo que tener un contacto más empático con el paciente dedicarme un minuto de mi tiempo durante la aplicación de medicamentos o cualquier procedimiento al realizar con el paciente conversarle o preguntarle cómo se encuentra, cuáles son sus necesidades y escucharle sus preocupaciones, sus temores, sus alegrías, sus tristezas pero teniendo en cuenta no relacionar nuestros sentimientos y en cuanto a esto brindarle alguna respuesta e intervención como enfermera para que el paciente se sienta más cómodo durante su hospitalización.

Durante el tiempo que he estado recibiendo la docencia durante el tiempo que rote en la sala de ginecología aplique la escucha empática con una de las pacientes que tenía más tiempo en sala durante la aplicación de procedimientos o las rondas que le hacíamos a la paciente ella me conversaba de sus preocupaciones las cuales eran sus hijos que el tiempo que ella estaba hospitalizada le hacía falta verlos pero ella sabía que ellos no podrían verla

aún en cambio le brinde la idea de que le realizara vídeo llamada y conversará con ellos por ese medio y también que conversará con los doctores sobre un permiso para que sus hijos pudieran verla por unos minutos y después de un tiempo a la paciente le dieron el permiso para que dos de sus hijos la pudieran ver y eso la alegró y le daba más motivo y esperanza de salir adelante.

Durante la rotación que me encuentro en la sala de medicina aplique la escucha empática con un paciente el cual está solo y se encuentra en aislamiento por infección de comunidad el sr. Un día en la mañana mediante la aplicación de procedimiento el sr me conversaba que se sentía mal solo no recibía visita y que su hija no le trajo sus ropa y artículos de aseo personal tomé como invitó a que al día siguiente le ayude con algunos artículos de aseo personal como jabón y una pasta de dientes y se le consiguió pantalones y camisas del hospital mientras se lograba localizar un familiar que le llevaría lo que él estaba necesitando al llevarle humildemente ese artículo el señor me agradeció por ese pequeño detalle y me sentí también que cada día cada minuto Durante cualquier procedimiento se puede aplicar la escucha empática y hacer siempre algo diferente como profesional de enfermería y mejorar como enfermera adquiriendo más conocimientos y conocer más de temas como la escucha empática que se necesita en todo los hospitales

4.5 Limitaciones en la Ejecución del Proyecto de Intervención

- Manejo de la poca información de la escucha empática manifestado por las participantes, refiriendo que en el pre grado esta temática es muy deficiente.
- El proyecto de intervención solo será ejecutado en el tiempo establecido (hora, días, lugar) dentro del cronograma de actividades presentado.
- Factores externos del entorno afecta desbalance en el tiempo de ejecución programado para cada estrategia.
- Factores internos (estado salud) de las participantes influyen en la ejecución puntual de las estrategias.
- Los horarios rotativos afectan indirectamente, pero los turnos amaneciendo de 11 pm a 7 am sí influyen ya que las participantes no se concentran 99% en la capacitación por el estado de vigilia alterado.
- Sobre carga laboral en el turno de 7 am a 3 pm influye en la llegada a la capacitación pasada del horario establecido.
- La ausencia del personal de enfermería no participante del proyecto de intervención en las diferentes áreas de hospitalización.

5 CONCLUSIONES

- Se elabora un programa psicoeducativo para el desarrollo de competencias de habilidad de escucha empática, ejecutado intrahospitalario con capacitaciones programadas, evaluando el impacto del mismo en la enfermera participante y llegamos a estas conclusiones:
 - Se retomó la comunicación en la práctica del cuidado para el abordaje emocional a través de la escucha empática, manifestando que solo hablar, leer y escribir es lo que usualmente hacemos, sin dedicar tiempo a la habilidad de escuchar.
 - Reconocen la comunicación como pilar fundamental que conduce a una conversación natural, comprendiendo que el ejercicio de enfermería nos dedicamos a la práctica de competencias duras sin darnos cuenta que las competencias blandas existen y son más difíciles de desarrollar.
 - Aplicaron los conocimientos adquiridos en la capacitación con la escucha empática efectuando una relación positiva en el abordaje emocional.
 - Muestran proyección efectiva y reconoce la necesidad emocional de la persona con empatía.
 - Comprendieron que el lenguaje no verbal también es un medio de comunicación de la persona incluye hablar visualmente y con expresiones faciales de los sentimientos que trasmite.
 - Mostraron actitud sensible en la participación y rendimiento laboral, además incluye cuidado en la atención en la necesidad emocional de la persona oncológica en enfermedad avanzada, en sus funciones profesionales.
 - Comprendieron que la escucha empática es ponerse en el lugar de la persona para poder asistir a su necesidad emocional y dar posibles soluciones a sus interrogantes para aliviar sus preocupaciones.

6 RECOMENDACIONES

- El proyecto sea tomado en cuenta intrahospitalario para su implementación como parte de un protocolo, en la inducción de personal de enfermería nuevo en la institución.
- El proyecto de intervención ofrezca las capacitaciones al personal de enfermería de más tiempo de servicios profesionales en la institución.
- El proyecto de intervención sea modelo para otros proyectos que capaciten a otros profesionales que laboran intrahospitalariamente (médicos, farmacéuticos, secretarías, mensajeros, seguridad, otros).
- A nivel universitario en pregrado a las futuras generaciones en enfermería, en todos los niveles de enseñanza, reforzar la importancia de la escucha empática en la atención de enfermería y desarrollar esta habilidad como competencia blanda y parte de la relación de ayuda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aibar, C.R. & Aranaz, A.J. (sin fecha). Consultado 16 de diciembre de 2010.
- Almudena, M. (10 de julio de 2012). La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hace. *Revista Española Comunicación en Salud*, 3(2), 147-157.
- Anónimo. (26 de noviembre de 2014). Mapa mundial de supervivencia contra el cáncer. *La Crítica*, pág. 1.
- Astudillo, D. W., & Mendinueta, D. (s.f.). (2005). Necesidades de los enfermos en el final de la vida. (A. Médica, Ed.) *Revistas de ciencias médica*, 4-14. Obtenido de http://www.arsmedica.cl/index.php/MED/about/su_bmissions#authorGuidelines
- Botello, M. J. (2010). Actitudes de la enfermera de cuidado directo y satisfacción de la persona hospitalizada. *Portales médicos.com*.
- Cantos, M. (s.f.). *Enfermería y Bioética*. mcantosc@yahoo.com.
- Cherny, N., Catane, R., & Chasen, M. (2011). Guía para pacientes con cáncer avanzado. Cómo aprovechar al máximo a su oncólogo. (L. M. ESMO, Ed.) ESMO. Obtenido de <http://www.esmo.org/>
- Codina, A. (octubre de 2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Intangible Capital*, 0(4), 26.
- Contreras, S. E., & Sanhueza Alvarado, O. I. (abril de 2016). LOS PACIENTES DEL PROGRAMA ALIVIO DEL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS: RAZONES Y SIGNIFICADOS PARA ENFERMERAS/OS. *Cielo. Ciencia y Enfermería*, 22(Nº1). Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532016000100005&script=sci_arttext
- Córdoba, P., Coto, R., & Ramírez, M. (27 de junio de 2005). *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*. Obtenido de LA COMPRENSIÓN AUDITIVA: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA: <file:///C:/Users/ion01/Downloads/9123-36920-1-PB.pdf>

- Cortejoso, D. (8 de agosto de 2012). Habilidades sociales, la empatía. (WordPress., Ed.) Psicoglobalia, Psicología para todos. Obtenido de <http://www.psicoglobalia.com/tag/escucha-empatica/>
- Covey, S. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1998.
- Cubanos, M. (septiembre de 2008). MIMI Medicina. Obtenido de Diccionario médico: http://www.medicoscubanos.com/diccionario_medico.aspx?q=actitud
- Cuevas, A. (3 de diciembre de 2013). Semper Altius. Obtenido de EL ARTE DE LA ESCUCHA EMPÁTICA Y PROFUNDA: <https://andrescuevascoach.com/2013/12/03/el-arte-de-la-escucha-empatica-y-profunda-2/>
- Definista. (29 de mayo de 2014). CONCEPTODEFINICION.DE. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/actitud/>
- Designroc. (2017). [escuchaActiva.com](http://www.escuchaactiva.com). Obtenido de <http://www.escuchaactiva.com/index.html>
- El Valor de la Sensibilidad. (24 de marzo de 2011). Obtenido de La Sensibilidad en el Aula Escolar: <http://elvalordelasensibilidad.blogspot.com/>
- Ellis J. (2008). Driven dementia education for professionals. (Cover story). Nursing Older People 03; 20(2):35-40
- Empatía en el cuidado del paciente. (2012). En M. Hojat, Manual Moderno (pág. 271).
- Evidelia, M. (2015). La importancia del silencio que acompaña al lenguaje en la comunicación interpersonal. SIBIUP. Obtenido de http://kohasibiup.up.ac.pa/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=191358&shelfbrowse_itemnumber=374655
- Gámez, G. G., & Sánchez Bujalón, . (2011). Enfermería en salud mental. Obtenido de Cuidados de enfermería en salud mental.: <https://books.google.com/books?isbn=8499610277>

- González, M., & Vicente Peñal, J. J. (2016). ESCUCHA ACTIVA PARA UNA ASISTENCIA DE CALIDAD. *Revista Enfermería Docente*, 1(106), 260.
- González, N. (2016 de mayo de 2016). TELEMETRO.COM. Obtenido de Noticias Nacionales: http://www.telemetro.com/nacionales/Aumento-casos-cancer-Panama-preocupacion_0_915809002.html
- <http://www.seguridaddelpaciente.es/formación/tutoriales/> MSC
- Jacqueline, H., & Barrera, B. (diciembre de 2008). Vivencias de la Enfermeras en el rol del paciente durante el periodo de hospitalización. Proyecto de Investigación. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/44465356>
- Jiménez, P. F. (2016). Manejo emocional en cuidados paliativos. Guía, desde enfermería, de los tres sujetos implicados: paciente, familia y enfermera. Universidad de Navarra.
- Liemann Hernández, E. (enero-junio de 2010). El escuchar como elemento esencial en la psicoterapia. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 4(1), 133-134.
- Lindahl, K., & Bermejo, J. C. (2017). En F. Torralba, *Manual de la Escucha* (págs. 1-39). FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO TRANSPERSONAL.
- López, a. F. (10 de agosto de 2017). *Mente y Emociones*. REVISTA DE SALUD Y BIENESTAR. Obtenido de <http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/perfil-de-una-persona-empatica-13038>
- López, G. (5 de mayo de 2015). TEORÍAS Y MODELOS DE ENFERMERÍA USADOS EN LA ENFERMERÍA PSIQUIÁTRICA. *Revista Cuidarte*, 6(2), 1-13.
- López, M. A. (5 de mayo de 2015). TEORÍAS Y MODELOS DE ENFERMERÍA USADOS EN LA ENFERMERÍA PSIQUIÁTRICA. *Revista Cuidarte*, 6(2). Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v6i2.172>
- M, A. (16 de septiembre de 2011). Bienestar natural VIVE=BIEN. Obtenido de Niveles de escucha empática para una comunicación asertiva y poderosa: <https://2011vivebien.wordpress.com/2011/09/16/niveles-de-escucha-empatica-para-una-comunicacion-asertiva-y-poderosa/>

- Madrid, S. (26 de septiembre de 2013). La Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES). Obtenido de Valencia, España: <http://telefonodelaesperanzadevalencia.blogspot.com/2013/09/diferencias-entre-oir-y-escuchar.html>
- Marcos, L. (1 de febrero de 2017). Onmeda.es. Obtenido de <http://www.onmeda.es/enfermedades/cancer-definicion-1416-2.html>
- Martínez, J. (7 de noviembre de 2016). El efecto terapéutico de la empatía. *Medicina Familiar y General*, 13(1).
- Mastrapa, Y., & Gibert, M. (30 de enero de 2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4), 1-11.
- McCloskey, J., Bulechek, G. (2001). *Clasificación de Intervenciones de Enfermería (CIE)*. 3 ed. Madrid, Harcourt.
- Mejía Lopera, M.E. (2006). Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico. *Index Enferm*, 54
- Mesa, A. C. (3 de diciembre de 2013). El arte de la escucha empática y profunda. *Semper Altius*.
- Meza, M., & Rodríguez, V. (2009). Humanismo en Enfermería. *Revista de enfermería*, 17(2), 109-111.
- MINSA, C. O. (2011). *PROGRAMA NACIONAL DE CUIDADOS PALIATIVOS*. (E. Sibauste, Ed.) Panamá, Panamá, Nacional.
- MINSA, M. S. (2010-2015). *Plan Nacional de prevención y Control del CÁNCER*. Panamá: Sibauste, S.A.
- Miranda, M. C. (26 de septiembre de 2016). *TELEMETRO.COM*. Obtenido de *MICROSITES NACIONALES: ION: De enero a abril 2016, 685 casos de cáncer en Panamá*: http://www.telemetro.com/prevenciondelcancer/ION-enero-abril-cancer-Panama_0_955105070.html

- Miranda, R. (22 de abril de 2015). Obtenido de La empatía y cómo influye en la Enfermería: <http://ensayoempatia.blogspot.com/>
- Moreno, J. G. (21 de febrero de 2008). GalaxiaGutenberg. Obtenido de Minucias del lenguaje: http://archivo.estepais.com/inicio/historicos/204/26_cultura_minucias_moreno.pdf
- Muñoz, A., Morales, I., & Bermejo, J. (Oct/Dic de 2014). La Relación de ayuda en Enfermería. SCielo, 23(4).
- Navarro, P. (2014). Habilidad Social. Obtenido de Escucha activa: técnicas prácticas para convertirte en un experto: <https://habilidadesocial.com/escucha-activa/>
- Bohórquez, F. (2004). El diálogo como mediador de. Revista Electrónica de la Red de Investigación, 18.
- Ordóñez, L. S. (Domingo 12 de mayo de 2013). Sensibilidad, don que no debe faltar en la Enfermera. La Patria, Periódico de la Circulación Nacional.
- Perasso, V. (2016 de febrero de 2016). MUNDO. Obtenido de BBC: http://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/02/160203_cancer_graficos_impacto_menn
- Pérez, G. (2014). IDaccion Business news (Por qué es importante la escucha empática).
- Pérez, G. (2014). Obtenido de Importancia de la Escucha Empática Intercultural: <http://escuchaempatica.blogspot.com/p/escucha-empatica.html>
- Pérez, S. R. (2013). Importancia del Apoyo Psicosocial. Universidad Cantabria, España.
- Pérez, T. A. (2016). Puleva. Obtenido de Cómo desarrollar la empatía: <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/como-desarrollar-la-empatia>
- Pinedo, I. U., & Fernández, E. M. (junio de 2015). Vivir el morir. Apoyo emocional y habilidades comunicativas con el paciente terminal.

- Planificación de los cuidados del enfermo con cáncer en etapa avanzada. (2011). Asco American Society of Clinical Oncology, 4 a 22.
- Portes, M. (martes 3 de junio de 2014). Enfermería Visionaria. Obtenido de Importancia del Cuidado Psicológico y Apoyo Emocional al Paciente.: <http://marlviniaportes.blogspot.com/2014/06/importancia-del-cuidado-psicologico-y.html>
- Prieto, M. (2011). Empatía, Asertividad, Comunicación. Innovación y Experiencia Educativa, 8.
- QEnfermería. (14 de abril de 2014). Cuidados Paliativos + Visibles. Obtenido de la Empatía, ¿Un Aliado para la Enfermería?: <http://paliativosvisibles.blogspot.com/2014/04/la-empatia-un-aliado-para-la-enfermeria.html#>
- Rogers, C.R. (1996). El proceso de convertirse en persona. Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica.
- Rosas, C., & Díaz, Á. (julio-diciembre de 217). La escucha: elemento fundamental en la atención espiritual del cuidado paliativo. Persona y Bioética, 2(21), 280-291.
- Sanz, R. N. (2014). SECPAL. Obtenido de Cuidados Paliativos no Oncológicos: Enfermedad Terminal y Factores Pronósticos: <Http://Www.Secpal.Com/cuidados-paliativos-no-oncologicos-enfermedad-terminal-y-factores-pronosticos>.
- Subiela, J., Abellón, J., & Celdrán, A. (abril de 2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. Enfermería Global (34), 17.
- Tándem, G. (17 de abril de 2011). Psicología y Vida. Obtenido de El arte de escuchar: <https://psicologayvida.blogspot.com/2011/04/el-arte-de-escuchar.html>
- Torrealdea, K. (18 de mayo de 2017). Psike. Obtenido de ABORDAJE DE LAS EMOCIONES.
- Trujillo, A. (2014). La Escucha Empática: El Acercamiento Centrado en la Persona. España. Obtenido de “La Escucha Empática: El Acercamiento Centrado en la Persona”: <https://www.albertotrujillo.net/mi-modo-de-trabajo/le-escucha-empatica->

el-acercamiento-centrado-en-la-
persona/?utm_source=copy&utm_medium=paste&utm_campaign=copypaste&utm
_content=http%3A%2F%2Fwww.albertotrujillo.net%2Fmi-modo-de-trabajo%2Fle-
escucha-empat.

- Varela, C.MD & Sanjurjo, G.ML & Blanco, G.FJ. (2009). El lenguaje de los cuidados. Revista Enfuro, 3 (111):8-12
- Villar, F. A. (2011). La Escucha Empática: El Acercamiento Centrado en la Persona. Montesa: C. Real.
- Wipf, J. A. (1984). Strategies for Teaching Second Language Listening Comprehension. Indiana.
- Zaragoza, B. C. (abril de 2014). Creación y Validación de Cuestionario de Sensibilidad Moral en los Cuidados Enfermeros. Estudio de la Sensibilidad Moral Enfermera. Tesis Doctoral.

ANEXOS

ANEXO N° 1

Certificado de Finalización

La Oficina para Investigaciones
Extrainstitucionales de los Institutos Nacionales de
Salud (NIH) certifica que **Elvis Rivera** ha finalizado
con éxito el curso de capacitación de NIH a través
de Internet "Protección de los participantes
humanos de la investigación".

Fecha de finalización: 07/29/2017

Número de certificación: 387251

ANEXO N° 2

Solicita: Autorización para realizar Proyecto de intervención.

DOCTOR. Anibal Villa-Real Cruz
Director General
Instituto Oncológico Nacional
E.S.D.

Yo, ELVIS. E. RIVERA. T con C.I.P: 9-726-1574, con domicilio en Avenida La Paz. El Ingenio. Calle 70 A Este. Licenciado en Ciencias de Enfermería, actualmente enfermero en la Unidad de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional, y siendo estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología en la Universidad de Panamá, Campus Central, solicito muy respetuosamente, en calidad de responsable, autorización para desarrollar un proyecto de intervención exclusivamente con las enfermeras de las áreas de hospitalización del Instituto Oncológico Nacional, que usted representa..

El proyecto al que hago referencia está relacionado con la EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA SENSIBILIDAD, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA EN EL ABORDAJE EMOCIONAL DEL PACIENTE ONCOLÓGICO EN ENFERMEDAD AVANZADA EN LAS SALAS DE HOSPITALIZACIÓN DE GINECOLOGÍA, MEDICINA Y CIRUGÍA; para optar el título de MAGISTER CON ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA ONCOLÓGICA.

Por el periodo comprendido entre el..... hasta el..... de 201....

Por lo cual cumpla con adjuntar toda la documentación exigida para este efecto.

Agradecido de antemano su colaboración, quedo a la espera de su respuesta, atentamente,

Panamá, Panamá.....

Firma

LCDO. ELVIS. E. RIVERA. T

C.I.P: 9-726-1574

REGISTRO: 6989

Email: kallex1105@hotmail.com

Teléfono: 66512061

CC: Dr. Lazo De La Vega (Encargado del Departamento de Docencia Médica del Instituto Oncológico Nacional)



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ENFERMERÍA

27 de diciembre de 2018
FE-DIP-847-18

Doctor

Anibal Villareal

Director Médico

Instituto Oncológico Nacional

E. S. D.

Respetado Dr. Villareal:

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para saludarle y a la vez solicitar su autorización o no objeción de la institución que usted dirige, para la ejecución del Proyecto de Intervención titulado "Sensibilización para la escucha empática. Instituto Oncológico Nacional"; a desarrollarse por el licenciado Elvis Rivera, estudiante de la Maestría en Enfermería con énfasis en Oncología, que actualmente se está dictando en la Facultad de Enfermería, Universidad de Panamá.

Este proyecto tiene un periodo de ejecución de tres meses, el mismo está programado para iniciarse en mayo de 2019, en el Instituto Oncológico Nacional; con la finalidad de cumplir con los requisitos académicos para optar por el título de Maestría y a su vez, este proyecto será de beneficio para la institución, pacientes y familiares.

Aprovecho la ocasión para reiterar nuestro agradecimiento por su valiosa colaboración que ha mostrado siempre.

Atentamente,

Leonor B de García
Mgter. *Cristina de García*
Coordinadora del Programa

M. R.
Mgter. *Margarita Rodríguez*
Decana

C.c: Jorge Laso de la Vega, Director de Docencia.
Mgter. Auristela López, Directora de Enfermería.

/patricia

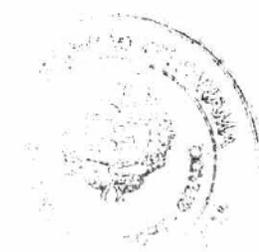
INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL

Recibido: *W. C.*

Fecha: *10/1/19*

Hora: *2:35 pm*

Dirección de Docencia Médica



Instituto Oncológico Nacional
DEL I.O. DEL CANCER
Recibido por: *[Signature]*
Fecha: *10/1/19*

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACION Y POSTGRADO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ENFERMERÍA ONCOLÓGICA
DEPARTAMENTO DE SALUD DE ADULTOS

Título Del Proyecto de Intervención: Sensibilización para la escucha Empática ION.

Nombre del estudiante: Elvis E. Rivera

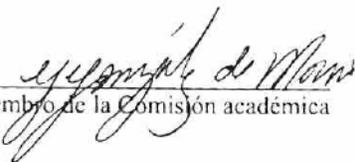
Cédula: 9-726-1574

Fecha de evaluación: 22 de noviembre 2018

CRITERIOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES /RECOMENDACIONES
Resumen Ejecutivo (250 palabras máximo)	X		
Introducción	X		
Revisión de la Literatura (antecedentes y Marco empírico)	X		
Planteamiento del problema	X		
Justificación	X		Se presenta en el texto como delimitación del problema
Fundamentación Teórica		X	El contenido na ha sido fundamentado en un marco teórico.
Metodología indicando abordaje correspondiente y procedimiento	X		
Cronograma	X		
Presupuesto	X		
Consideraciones éticas: Desarrollado según lo solicitado por el comité de bioética de la Universidad de Panamá. Introducir instrumentos si se van a utilizar	X		protocolo de bioética
Bibliografía consultada y de referencia	X		

Observaciones:

1. Observaciones de forma corregidas dentro del texto.


Miembro de la Comisión académica

Miembro de la Comisión académica

Miembro de la Comisión académica



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ENFERMERÍA



A QUIEN CONCIERNE:

*Las Suscritas, Directora de la División de Investigación y Post Grado y
La Decana de la Facultad de Enfermería*

CERTIFICA QUE:

*Por medio de la presente la Comisión Académica de la Maestría en Enfermería con
énfasis en Oncología, de la Universidad de Panamá, luego de revisar el Proyecto de
Intervención: "SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA" del Lcdo. Elvis E.
Rivera, con cédula número 9-726-1574*

*Puede seguir los trámites correspondientes en la Comisión de Bioética de la
Universidad de Panamá y el Ministerio de Salud.*

Juliana Benoit
Mgter. Juliana Benoit

Directora
División de Investigación y Postgrado

Mayansu Rodríguez
Mgter. Mayansu Rodríguez

Decana
Facultad de Enfermería



CERT-DIP-076-2019

*Dado en la Ciudad Universitaria "Octavio Méndez Pereira" el primer día del mes de abril
de dos mil diecinueve.*

Patricia

ANEXO N°3

Solicita: Autorización para realizar
Proyecto de intervención.

MAGÍSTER. Auristela López
Jefatura de Enfermería
Instituto Oncológico Nacional
E.S.D.

Yo, ELVIS. E. RIVERA. T con C.I.P: 9-726-1574, con domicilio en Avenida La Paz, El Ingenio. Calle 70 A Este, Licenciado en Ciencias de Enfermería, actualmente enfermero en la Unidad de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional, y siendo estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología en la Universidad de Panamá, Campus Central, solicito muy respetuosamente, en calidad de responsable, autorización para desarrollar un proyecto de intervención exclusivamente con las enfermeras de las áreas de hospitalización del Instituto Oncológico Nacional, a las cuales usted dignamente representa

El proyecto al que hago referencia está relacionado con la EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA SENSIBILIDAD, EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA EN EL ABORDAJE EMOCIONAL DEL PACIENTE ONCOLÓGICO EN ENFERMEDAD AVANZADA EN LAS SALAS DE HOSPITALIZACIÓN DE GINECOLOGÍA, MEDICINA Y CIRUGÍA; para optar el título de MAGISTER CON ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA ONCOLÓGICA.

Por el periodo comprendido entre el..... hasta el..... de 201....

Por lo cual cumplo con adjuntar toda la documentación exigida para este efecto.

Agradecido de antemano su colaboración, quedo a la espera de su respuesta. atentamente,

Panamá, Panamá.....

Firma

LCDO. ELVIS. E. RIVERA. T

C.I.P: 9-726-1574

REGISTRO: 6989

Email: kallex1105@hotmail.com

Teléfono: 66512061

CC: Magister. Arselina Escobar (Encargada del Departamento de Docencia de Enfermería del Instituto Oncológico Nacional)

ANEXO N° 9

CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Por este medio Yo, **ORIS MARIELA RUIZ NAVARRO**, con Cédula de Identificación Personal 8-451-770 Con Registro de Idoneidad Profesional 3330 quien desempeño mis funciones como Enfermera Especialista en Salud y Enfermedad Mental, en la Unidad de Salud Mental, en el Instituto Oncológico Nacional, realice la revisión del instrumento PRUEBA DE PRE-TEST Y PRUEBA DE POST TEST del Proyecto de Intervención “SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA” a cargo del Licenciado ELVIS RIVERA con cédula de identificación personal 9-726-1574 de la Maestría de Enfermería con Énfasis en Oncología de la Universidad de Panamá.

Por lo que considero algunas OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A REALIZAR:

Mediante el instrumento elaborado por el investigador, le permite conocer cuánto conoce el profesional de enfermería sobre el tema “Escucha empática y su aplicación en la cotidianidad del cuidado a personas con enfermedades oncológicas”

El instrumento contiene los reactivos necesarios para tener una aproximación conceptual suficiente.

Debo señalar, se realizan observaciones puntuales, básicamente en la forma, no de fondo del test evaluado (aparecen en el formulario enviado como comentarios) no utilizar infinitivos, mejorar redacción en algunos ítems,

Al realizar la interpretación del puntaje obtenido por el evaluado, sugerimos utilizar una referencia bibliográfica (citar un autor, experto en el tema) como punto de referencia del criterio evaluado.

El ejercicio realizado por el investigador considero es adecuado y permitirá evaluar desde lo cognitivo hasta la aplicación del concepto en la práctica profesional diaria en la atención de personas con enfermedad oncológica.

Firma del validador.



LICDA. ORIS RUIZ N.
REGISTRO: 3330
ESP. SALUD MENTAL / PSIQ.
INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL

Fecha de revisión:

04/ Julio / 2019

ANEXO N° 10
CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Por este medio Yo **ORIS MARIELA RUIZ NAVARRO**, con Cédula de Identificación Personal 8-451-770 con Registro de Idoneidad Profesional 3330 quien desempeño mis funciones como: Enfermera Especialista en Salud y Enfermedad Mental, en la Unidad de Salud Mental en el Instituto Oncológico Nacional, realice la revisión del instrumento FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL del Proyecto de Intervención “SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA” a cargo del Licenciado ELVIS RIVERA con cédula de identificación personal 9-726-1574 de la Maestría de Enfermería con Énfasis en Oncología de la Universidad de Panamá.

Por lo que considero algunas **OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A REALIZAR**:

Considero el instrumento FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL, recoge la esencia del concepto “Escucha Empática”, los critérios elaborados permiten a los participantes realizar una autoevaluación cognitiva sobre la importancia de reconocer, cultivar y/o perfeccionar la habilidad o competencia blanda que todo profesional de Enfermería debe incluir como parte de sus herramientas siendo una de las más importantes para la atención directa a personas con enfermedades oncológicas, atención que debe estar marcada con la calidez y humanismo, y centrada en la persona.

En los formularios adjuntos se realizaron sugerencias: inicialmente ampliar en cuanto a conceptos de tal manera que permita contextualizar el tema y facilite la comprensión de los cuestionamientos por parte de las enfermeras participantes en el proyecto.

Realice algunas sugerencias en cuanto al uso de infinitivos, ordenamiento de reactivos, utilización de sinónimos.

En términos generales, podemos decir el cuestionario es apropiado para el logro del objetivo del investigador.

Firma del validador.



LICDA. ORIS RUIZ N.
REGISTRO: 3330
ESP. SALUD MENTAL / PSIQ.
INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL

Fecha de revisión:

4/07/2019

ANEXO N° 11
CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Por este medio YO, **MEILING ACEVEDO** con Cédula de Identificación Personal 7-121-9 número de registro 1302 quien desempeño mis funciones como Psicóloga en el departamento de Salud Mental en el Instituto Oncológico Nacional. Realizo la revisión del instrumento PRUEBA DE PRE-TEST Y PRUEBA DE POST TEST del Proyecto de Intervención "SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA" a cargo del Licenciado ELVIS RIVERA con cédula de identificación personal 9-726-1574 de la Maestría de Enfermería con Énfasis en Oncología de la Universidad de Panamá.

Por lo que considero algunas OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A REALIZAR:

En la primera parte de V y F,

- La pregunta No. 2 se redacta muy directa cual se modifica de la siguiente manera: Al entender al otro, ya se me puede considerar una persona empática. Se redacta para su mejor comprensión.
- La pregunta No. 7 señala que se redacta para mejor comprensión: Ser empático en la relación de ayuda debemos poner límites saludables. ...
- En la segunda parte II de Encierre en una circulo la respuesta que considere es la correcta.
- La primera pregunta No. 1 agregar para su mejor comprensión: Se considera que escuchar empáticamente en la relación de ayuda es:
- En la pregunta No. 2 de la II parte para su mejor comprensión como para evitar inducir pensamiento como que la escucha activa tiene efecto negativo. Se modifica de la siguiente manera: Resultados que se logran con la escucha aciva.
- En la pregunta No. 5. redactar de manera comprensible como: Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática.
- Respuesta de las opciones múltiples de las preguntas No. 5 y No. 7 la opción A. se puede redactar mejor porque se entiende parecer muy obvia la respuesta. Se sugiere la opción para podrá responder. Puede quedar así reformulada como: Todas los siguientes enunciados.
- En la pregunta No. 8: se modifica la redacción para su mejor comprensión: Dentro de la escucha empática un teórico que la define es:
- La pregunta No. 9. Redactar para su mejor comprensión de la siguiente manera. Es una frase de la empatia.

Firma del validador.



Srta. Meiling R. Acevedo

Psicóloga
1302

Fecha de revisión:

25-6-19.

ANEXO N° 12
CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Por este medio YO, **MEILING ACEVEDO** con Cédula de Identificación Personal 7-121-9 número de registro 1302 quien desempeñe mis funciones como Psicóloga en el departamento de Salud Mental en el Instituto Oncológico Nacional. Realice la revisión del instrumento FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL del Proyecto de Intervención "SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA" a cargo del Licenciado ELVIS RIVERA con cédula de identificación personal 9-726-1574 de la Maestría de Enfermería con Énfasis en Oncología de la Universidad de Panamá.

Por lo que considero algunas **OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A REALIZAR:**

- Realizar preguntas en singular y singular.
- Dirigirla con verbos como facilitar, brindar, ofrecer, dotar.
- La pregunta No. 12 dice: Reafirmas en su decisión y resumes las conclusiones po lo que se pude ampliar como: Realiza ud. énfasis en los temas que desea brindar mayor importancia y al finalizar su intervención ud. reitera y puntualiza los temas para concluir.
- La pregunta No. 13 pauta: Pide y podría ser como: Solicita ud. a la persona que le aclare algún punto de lo tratado o alguna duda que tenga.
- La pregunta No 18 manifiesta que: Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién. Y se amplía con: Da tiempo apropiado para aclarar dudas finales luego de su intervención
- En la pregunta No 19 se redada como una conducta: Presenta tendencia en desaprobar, cuestionar o quitar la razón al otro.

Firma del validador:



Meiling D. Acevedo
Psicóloga
EP 1302

Fecha de revisión:

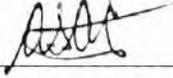
.25-6-19

ANEXO N° 13
CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Por este medio YO, ÁNGEL AZCÁRRAGA C. con Cédula de Identificación Personal 6-53-1987 número de registro 701, quien desempeño mis funciones como Psicólogo Clínico, en el departamento de Salud Mental en el Instituto Oncológico Nacional. Realice la revisión del instrumento FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL del Proyecto de Intervención “SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA” a cargo del Licenciado ELVIS RIVERA con cédula de identificación personal 9-726-1574 de la Maestría de Enfermería con Énfasis en Oncología de la Universidad de Panamá.

Por lo que considero algunas OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A REALIZAR:

- Si emplea prestar o prestas, ayuda o ayudas, me parece que podria unificarlas, colocarlas e la misma manera.
- Noto que aquí me dice formulario y luego de la evaluación de escucha empática. Hay una prueba, cuestionario o una evaluación.

Firma del validador. 

Licdo. Ángel Azcárraga
Psicólogo Clínico
COD. 701
Instituto Oncológico Nacional

Fecha de revisión: 4-7-19

ANEXO N° 14
CARTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Por este medio YO, ÁNGEL AZCÁRRAGA C. con Cédula de Identificación Personal 6-53-1987 número de registro 701, quien desempeño mis funciones como Psicólogo Clínico, en el departamento de Salud Mental en el Instituto Oncológico Nacional, realizo la revisión del instrumento PRUEBA DE PRE-TEST Y PRUEBA DE POST TEST del Proyecto de Intervención “SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA” a cargo del Licenciado ELVIS RIVERA con cédula de identificación personal 9-726-1574 de la Maestría de Enfermería con Énfasis en Oncología de la Universidad de Panamá.

Por lo que considero algunas OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS A REALIZAR:

I- Responde-consideres (responda- considera)

9- Saben – sabe

II- Circulo- circulo

II- Debido a que usa comillas “.” En la A y no en BCD. Pienso debe usar punto (.) y no coma (,).

2. A. Eliminar y sus sentimientos, considero que todo está incluido en como persona (Ud. Decide)

3. B a la otra ¿qué? ¿Persona?

4. A eleva la autoestima del cliente.

6. Cerrar con dos puntos (:) al final de la frase así como todas las otras.

9. Finalizará con punto (.) o con dos puntos (:).

1. 7-8 evaluar ambos ítems y confirmar respuestas V o F.

Firma del validador: _____

Fecha de revisión: _____

4-7-19

Licdo. Ángel Azcárraga

Psicólogo Clínico
COD 701
Instituto Oncológico Nacional



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN (CBI-UP)
FACULTAD DE ENFERMERÍA

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

Título de la investigación: "SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA".

Estimado/a Señor/a:

Mi nombre es Elvis. E. Rivera. T y soy estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología, de la Universidad de Panamá en Campus Central, Ciudad de Panamá. Estamos planificando un proyecto de intervención sobre Sensibilización en la Escucha Empática, para: Contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

Para este propósito, necesitamos su apoyo a través de:

- _____ Realización de un Pre-test y post-test.
 _____ Observación directa (Evaluación de escucha empática en labor profesional).
 _____ Organización del grupo
 _____ Participación en Capacitación (Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática).

Este método no debe traerle problemas, toda actividad, opinión o idea generada durante la sesión educativa programada, se mantendrá y se preservará la confidencialidad y privacidad. Aunque sea necesario tener su nombre y apellido para no confundir los datos, los resultados finales serán publicados en tabla y cambiando su identidad agregando un número o letra de tal manera que no será posible reconocerlo/a.

Estos resultados serán divulgados en un trabajo final escrito y expuesto ante algunas autoridades de la Universidad de Panamá. No se le pagará para participar en este proyecto de intervención. Una vez terminado este proyecto de intervención, yo me reuniré con usted para analizar los resultados finales.



APROBADO

FECHA 2-8-2019

El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad de Panamá

(CBIUP), quien es garante de los derechos de los y las participantes. Usted puede hacerle las preguntas que necesita para este proyecto de intervención al teléfono 523-6419.

Usted no está obligado/a participar, tiene el derecho de consultar con otras personas antes de tomar la decisión de ser participante y puede cambiar de parecer en cualquier momento del proyecto de intervención y retirarse sin que esto afecte su atención. Nos gustaría estar informado de esta decisión.

Por este medio yo, _____ con cédula de identidad personal N° _____ doy mi consentimiento informado para participar en “El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática” declaro estar consciente, se me ha explicado previamente, así como el tratamiento confidencial que se le dará a la información que suministre. De igual manera, permito que los resultados de este proyecto se presenten con fines académico, en la Universidad de Panamá, confirmo he leído minuciosamente este documento y acepto todo lo expresado en el mismo, libremente otorgo mi consentimiento.

Para cualquier duda puede llamar a Licenciado. Elvis. Rivera al teléfono 66512061.

Habiendo entendido todo lo antes expuesto y estar satisfecho/a con las respuestas a mis dudas, firmo este consentimiento.

Nombres y Apellidos Participante	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
-------------------------------------	--------	-------	-------	-------

Nombres y Apellidos Investigador	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
-------------------------------------	--------	-------	-------	-------





Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería
Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: “Sensibilización para la Escucha Empática”

PARTICIPANTE # _____ **FECHA:** _____ **HORA:** _____

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 “ítems” de respuestas verdaderas y falsas; 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. _____ La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. _____ Una persona empática entiende y oye al otro.
3. _____ Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. _____ Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. _____ Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. _____ La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. _____ Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. _____ En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. _____ La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. _____ Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. _____ La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que “escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda”, es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA 2-8-2019

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
 - B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
 - C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 - D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
- A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 - B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 - C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 - D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
- A. Respetar los silencios.
 - B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 - C. Evitar juzgar.
 - D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir.
- A. Una exigencia ética para los profesionales.
 - B. Una obligación profesional.
 - C. Solo A y B.
 - D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
- A. Todas las siguientes.
 - B. Validar nuestros sentimientos.
 - C. Animar nuestro verbo.
 - D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
- A. Karkuff George.
 - B. Jean Watson.
 - C. Carl Rogers.
 - D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
- A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 - B. Identificación, incorporación, separación.
 - C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 - D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
- A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 - B. Experiencia humana privilegiada.
 - C. El desarrollo de la escucha empática.
 - D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA

1-8-2019

**CLAVE DE PUNTUACIÓN TEST DE EVALUACION DE HABILIDAD DE
ESCUCHA EMPÁTICA**

I. Respuestas verdaderas y falsas.

1. V	2. F	3. F
4. F	5. V	6. F
7. F	8. F	9. V
10. V	11. V	

II. Escoger la respuesta correcta. Valor 2 puntos cada una.

1. D	6. A
2. A	7. D
3. A	8. C
4. B	9. B
5. D	10. D

PUNTOS	RESULTADO
0-6	REGULAR Necesita mejorar sustancialmente algunos aspectos del tema. Puede aumentar la empatía, mejorar y potenciar su relación con la propia persona. Instrúyase sobre la escucha empática que le permitirá establecer relaciones de convivencias agradables y satisfactorias para ayudar a los demás.
8-12	BUENO Tiene algunos conocimientos del tema, pero puede mejorar considerablemente. Puedes seguir trabajando para reforzar autoconfianza, de seguridad en sí mismos y de autoestima; además podrás reforzar las relaciones de convivencias agradables y satisfactorias en la relación de ayuda.
14-20	SATISFACTORIO Tiene conocimientos del tema, puede perfeccionar aún más. Posee autoconfianza, de seguridad en sí mismos y de autoestima lo que te permite establecer relaciones de convivencias agradables y satisfactorias y comprender la situación ajena en la relación de ayuda.


APROBADO
 FECHA 2-8-2019

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ENFERMERA(O).

OBJETIVO: Evaluar la aplicación que realiza la enfermera sobre los conocimientos teóricos de la “escucha empática” en el abordaje emocional de la persona con enfermedad avanzada.

INSTRUCCIÓN: Mediante la observación directa, realice la siguiente prueba de evaluación al participante; colocar un gancho (✓) en los ítems correspondientes a lo observado.

#	OBSERVACIÓN	SI	NO
1.	Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre.		
2.	Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.		
3.	Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos		
4.	Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas)		
5.	Presta atención a los gestos de quien te habla		
6.	Escucha sin juzgar a la otra persona		
7.	Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.		
8.	Respeto los silencios de la otra persona.		
9.	Se concentra en el mensaje de tu interlocutor		
10.	Guía la conversación hacia donde él o ella desean.		
11.	Atiende al teléfono mientras la otra persona le habla.		
12.	Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones.		
13.	Pide a la persona que le aclare algún punto...		
14.	Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen.		
15.	Interrumpe a la persona mientras está hablando.		
16.	Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.		
17.	Anima a la otra persona para que siga hablando.		
18.	Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.		
19.	Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.		
20.	Juzga emociones de la otra persona.		

Fuente: elaboración propia en base a revisión de literatura y la misma ha sido validada por expertos.



APROBADO

FECHA 2-8-2019

CLAVE. Observación Directa en la Práctica de la Escucha Empática.

#	OBSERVACIÓN	SI	NO
21.	Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre.	+	
22.	Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.	+	
23.	Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos	+	
24.	Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas)	+	
25.	Presta atención a los gestos de quien te habla	+	
26.	Escucha sin juzgar a la otra persona	+	
27.	Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.	+	
28.	Respeto los silencios de la otra persona.	+	
29.	Se concentra en el mensaje de tu interlocutor	+	
30.	Guía la conversación hacia donde él o ella desean.	+	
31.	Atiende al teléfono mientras la otra persona le habla.		+
32.	Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones.	+	
33.	Pide a la persona que le aclare algún punto...	+	
34.	Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen.	+	
35.	Interrumpe a la persona mientras está hablando.		+
36.	Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.		+
37.	Anima a la otra persona para que siga hablando.	+	
38.	Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.	+	
39.	Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.		+
40.	Juzga emociones de la otra persona.		+

1. OFRECE MÁS DE LO QUE PUEDEN, ACEPTACIÓN SOCIAL.

Preguntas 1, 5, 9, 13, 17 (1 punto por cada SÍ)

5: Las personas empáticas consideran la motivación de los otros para comprender lo que dicen, abren su interior a quien se lo pide y a quien sin pedirlo, lo necesitan, dedican tiempo y esfuerzo a ser así, porque les nace, les gusta, les refuerza, les orienta hacia la vida que quieren vivir, anima a la otra persona a expresar sus sentimientos y emociones. Despierta el deseo de ayudar y sigue principios morales.

3-4: Realiza preguntas de seguimiento para esclarecer por qué esa persona piensa de tal manera, analizando su experiencia personal y profesional. Indagar superficialmente en las emociones de la otra persona; ayuda y motiva, haciendo que la persona colabore y participe en la búsqueda de las soluciones posibles.

0-2: Realiza poco esfuerzo en fomentar el desarrollo y crecimiento de la empatía. No tiene interés en las emociones de la otra persona.



APROBADO

FECHA

26-8-2019

2. VALORA LA CURIOSIDAD E INTERÉS REAL

Preguntas 2, 6, 10, 14, 18 (1 punto por cada SÍ)

5: Logra abrir ventanas para establecer comunicación abierta y muestra interés real por todo lo que tenga que contar la otra persona. Hay dos rasgos necesarios para ser un conversador empático: domina el arte de escuchar y domina el arte de comprender; es capaz de profundizar en los sentimientos ajenos sin involucrar los suyos propios.

3-4: Se coloca en el lugar de la otra persona y practica internamente los argumentos que defienden su punto de vista. La relación de ayuda ofrecida no está abierta ni tan profunda pero logra comprender a la otra persona, realiza algunas preguntas y responde de manera apropiada.

0-2: Regresa a su opinión real sobre el tema, empezando en el pensamiento ajeno y culminando en el propio apreciando las similitudes dilucidando que no lo ha escuchado. No tiene interés en la problemática real.

3. ENTIENDE QUE CADA PERSONA DEBE SER TRATADA DISTINTO.

Preguntas 3, 7 (1 punto por cada SÍ) / Preguntas 11, 15, 19 (1 punto por cada NO)

5: Tiene presente en todo momento las diferencias y necesidades del otro, además, sabe que "A veces, tachamos a alguien solo por una actitud o vivencia, sin pensar que tiene una historia que determina sus reacciones". Las vivencias las convierte en experiencia resultando de gran valor y de gran peso emocional, para el crecimiento personal y profesional.

3-4: Saber comprender a los demás comprendiéndose a sí mismo, y conociendo los propios límites de cada uno en todas las facetas de la vida, así se evitará sufrir por los otros, o sentir que han abusado de uno mismo. Solo entiende las necesidades de la otra persona.

0-2: Apenas establecerá relaciones cercanas con quien le rodea, y si las tiene, obligadas o impuestas por la situación, solo demuestra entender al otro siendo superficiales sus actos de querer ayudar.

4. MIRAR HACIA LA SOLIDARIDAD, BUSCADOR DE RESPUESTAS.

Preguntas 4, 8, 12 (1 punto por cada SÍ) / Preguntas 16, 20 (1 punto por cada NO)

5: Tiene la capacidad de ponerse en la situación de la otra persona y ver las cosas desde su punto de vista. A través de esta cualidad, conecta profundamente con quien lo rodea. Presta toda su atención, observando todos los mensajes de la otra persona, buscando posibles respuestas a sus interrogantes.

3-4: Tiene en cuenta que no se puede aceptar aquello con lo que no se está de acuerdo; pero se puede validar lo que se oye y mostrar la discrepancia como una opinión propia. Ofrece una opinión con el fin de solo ser escuchada.

0-2: Se concentra únicamente en la idea que quiere transmitir, y no en lo que está diciendo. No hay interés profesional en la relación de ayuda.



APROBADO

FECHA

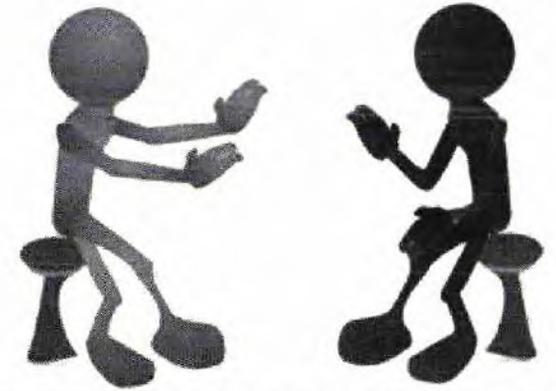
2019

¿Qué es la escucha empática?

- Escuchar empáticamente no consiste sólo en escuchar y comprender el significado de las palabras pronunciadas por una persona; supone, además, entrar en su marco de referencia, “ponerse en su piel”.
- Es una de las claves indispensables para formar relaciones sólidas, constructivas y sinérgicas.
- Se escuchan los sentimientos, los significados y la conducta.
- Incrementa el “**depósito emocional**” con la otra persona obteniendo como resultado una sinergia tremendamente cualitativa y una comunicación interpersonal efectiva.
- Es un paradigma efectivo cuyo cometido es la **comprensión real e integrada** de todos los aspectos estructurales del emisor (físico-mental-espiritual).

Los efectos de la escucha empática :

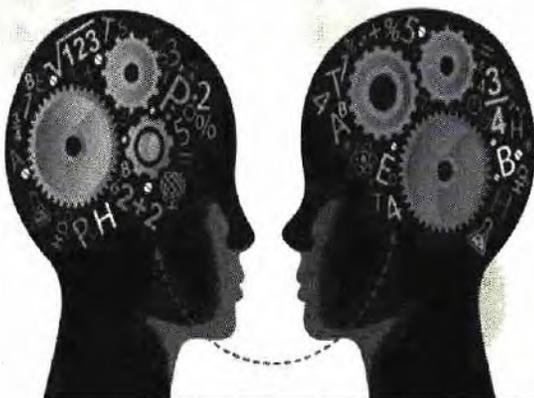
- El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
- El ayudado se siente reafirmado en su propia existencia como persona original, autónoma y valiosa.
- El ayudado aprende a aceptar los propios sentimientos.
- Enseña al ayudado a confiar en su propia experiencia.
- Ayuda a que el ayudado explore su problema con libertad y se autoexplora más profundamente.
- Fomenta la responsabilidad del ayudado.
- Contribuye eficazmente a superar la soledad del ayudado.
- Crea una base sólida que consolida los procesos de la relación de ayuda.



Actitudes en la práctica de la Escucha empática adecuada y efectiva.

La esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo; consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente, incluye mucho más que registrar, reflejar e incluso comprender las palabras pronunciadas.

En la escucha empática afirma Covey- uno escucha con los oídos, pero también (y esto es más importante) con los ojos y con el corazón. Se escuchan los sentimientos, los significados.



APROBADO

FECHA

6-8-2019

TIPS DE SABER ESCUCHAR

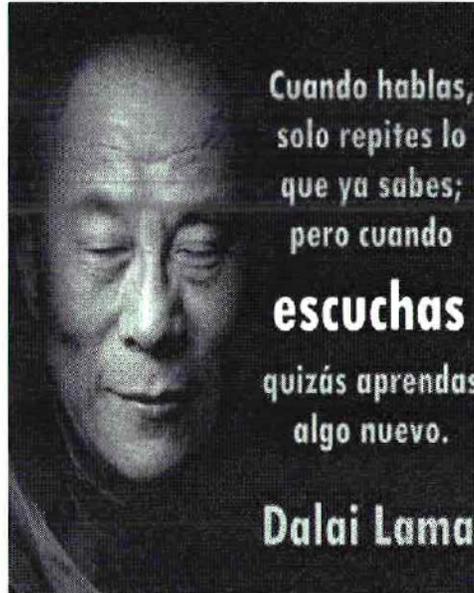
- Haz una pausa y escucha detenidamente todos los diferentes sonidos que concurren en tu escenario durante 1 minuto.
- Procede a escuchar de verdad a un compañero de trabajo cuando hace un comentario.
- Cuando llegues a tu casa y entres por la puerta, hazte consciente de tu voluntad de escucha a quienes te reciben.
- Al levantarte por la mañana y compartir las primeras palabras del día, hazte consciente de tu actitud de escucha e interés por el otro.
- Detente, toma varias respiraciones lentas y profundas, y disponte a escuchar el latido de tu corazón.
- Cuando escuches aparca las suposiciones.
- Escucha sin juzgar y comprendiendo sin determinar si se tiene razón o no.
- Aparca el status: todos somos iguales en la búsqueda.
- Preserva la confidencialidad creando un espacio seguro.
- Escucha para comprender, no para estar de acuerdo a creértelo.
- Haz preguntas abiertas o clarificadoras.
- Respeta las pausas y el tiempo para reflexionar.
- La palabra la toma una sola persona a la vez.



APROBADO

FECHA

6-8-2019



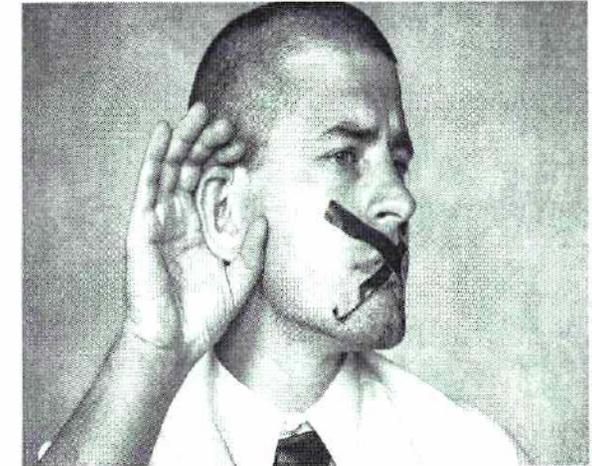
INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ENFERMERÍA
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON
ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

LICENCIADO. ELVIS RIVERA
66512061
Correo: kallex1105@hotmail.com

“IMPORTANCIA DEL SABER ESCUCHAR”

INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL



Programa Psicoeducativo para la habilidad en la Escucha Empática.

¿QUÉ ES ESCUCHAR?

Escuchar es un acto consciente y voluntario que tiene como propósito comprender al otro.

La escucha pueda en ocasiones causarnos dolor, también nos hace crecer y madurar. Escuchar es de alguna forma ir al corazón de las palabras, dejando que su sustancia nos transforme.

Escuchar es una acción, y no una mera actitud de pasividad. Para que se de la escucha es necesario que alguien hable y que otro escuche.

Tras definición se corresponde con la escucha profesional del área terapéutica denominada Focussing o terapia centrada en el paciente. "Escuchar es la manera de expresarse con presencia, empatía y terminología lingüística apropiada para que le devuelva a la persona lo que ha dicho, exactamente o parafraseando, sin intención de cambiar, agregar nada esencial ni tampoco hacer cambios en su experiencia"



ESCUCHA : un proceso mental invisible, lo que lo hace difícil de describir. Las personas que escuchan deben discriminar entre los diferentes sonidos, comprender el vocabulario y las estructuras gramaticales, interpretar el énfasis y la intención, y retener e interpretar todo esto tanto dentro del contexto inmediato como de un contexto sociocultural más amplio.

OIR: es un acto involuntario y fisiológico, "Percibir por el órgano del oído cualquier sonido".



Aprender a escuchar y hablar a los demás son competencias esenciales en las relaciones que fomentan el respeto mutuo, el diálogo, la comprensión y la paz.

En realidad, el mundo actual necesita explorar un enfoque espiritual de la escucha, ya que ésta abarca mucho más que las palabras. Escuchar es una manera de estar en el mundo.



APROBADO

FECHA

6.8.2019

Obstáculos para la escucha, según Torralba

- Orgullo y prepotencia
- Suposiciones y prejuicios
- La influencia del Ego
- El miedo y el aislamiento
- La envidia



Obstáculos para la escucha según Bermejo.

- La ansiedad
- La superficialidad
- Tendencia a juzgar y por tanto a imponer
- La impaciencia y la impulsividad
- Pasividad



TRES FORMAS DE ESCUCHAR EMPÁTICAMENTE.

- Encuentre el significado real de lo que escucha. Intente entender tanto las palabras como las emociones que hay detrás.



- Responda a los sentimientos, no al texto. A menudo, el mensaje real es la emoción y no las palabras que conforman el mensaje. En estos casos olvídense del texto y responda a la emoción.



- Haga algo más que escuchar. Gran parte de la comunicación es no verbal..



APROBADO

FECHA

[Handwritten signature]
6-8-2019



INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL

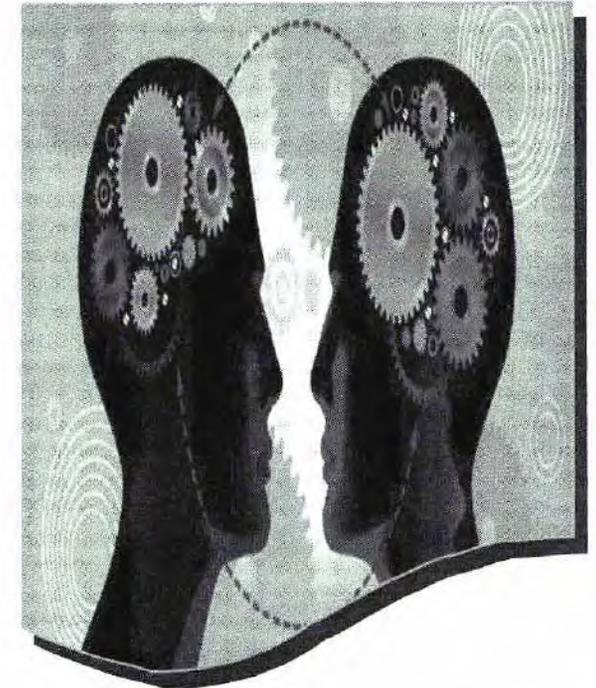
UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ENFERMERÍA
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON
ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

LICENCIADO. ELVIS RIVERA
66512061

Correo: kallex1105@hotmail.com

ESCUCHA EMPÁTICA: TÉCNICAS BÁSICAS PARA DESARROLLARLAS.

INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL



Programa Psicoeducativo para la
Habilidad en la Escucha Empática.

ESCUCHA EMPÁTICA EN LA RELACIÓN PERSONA A PERSONA



La relación asistencial es en primer lugar, una relación humana donde interactúan dos seres con necesidades, motivaciones, sentimientos y expectativas diferentes.

- La empatía, conceptualizada en el contexto sanitario; es la capacidad de entender las emociones de los pacientes, así como sus perspectivas y experiencias, no consta solo de contenido emocional sino que también presenta tres componentes básicos: cognición, comprensión y comunicación.



- La esencia de la escucha empática no consiste en estar de acuerdo; consiste en comprender profunda y completamente a la otra persona, tanto emocional como intelectualmente, incluye mucho más que registrar, reflejar e incluso comprender las palabras pronunciadas.
- La escucha empática debe entrar en el marco de referencia de la otra persona, ver las cosas a través de ese mundo, como lo ve la otra persona, comprender su paradigma, identificar lo que siente.

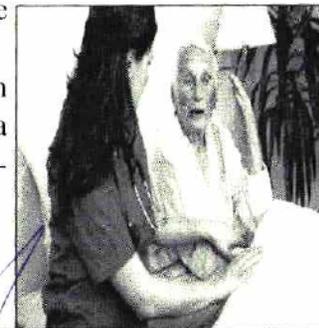
BENEFICIOS DE LA ESCUCHA EMPÁTICA.

- Eleva la autoestima del que habla, pues le permite sentir que lo que dice es importante para el que lo escucha y, con esto, la comunicación y la interrelación se hacen más fluidas, respetuosas y agradables.



- Le permite al que escucha identificar intereses y sentimientos del que habla y, de esta forma, puede ser más efectivo en la comunicación con su interlocutor.

- Se reducen las potencialidades de conflictos por malas interpretaciones en las comunicaciones.
- Se aprende de los conocimientos y percepciones del otro.
- Amplía el marco de referencia, cultura e intereses del que escucha.
- El que escucha con atención, proyecta una imagen de respeto e inteligencia.



APROBADO

FECHA

6-8-2019

TÉCNICAS BÁSICAS PARA DESARROLLAR LA ESCUCHA EMPÁTICA.

- Evite juzgar.
- Resista la tentación de dar consejos.
- Interrumpa sólo cuando sea imprescindible.
- Haga referencia a los detalles que recuerde.
- Redirija la conversación cuando sea necesario.
- Repita lo que acabas de oír.
- Refleje sus sentimientos para que se abra emocionalmente.
- Pida más información con las preguntas apropiadas.
- Pregunte por las consecuencias de lo que le acaba de decir.
- Ayúdele a clarificar sus pensamientos y sentimientos.
- Utilice refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.
- Respete los silencios.
- Evite los errores típicos.
- Finalmente, resuma las conclusiones de la conversación.



ANEXO N° 15

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES.

PROPÓSITO	PRODUCTO	ACTIVIDADES
<p>Enfermeras(os) generalistas con habilidades para la escucha empática.</p>	<p>3. Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, elaborado.</p> <p>4. Licenciados de enfermería capacitado sobre escucha empática.</p>	<p>1.1 Revisión de referencias sobre la escucha empática.</p> <p>1.2 Programación de la temática y metodología.</p> <p>1.3 Elaboración de ayuda didáctica.</p> <p>1.4 Levantado de texto</p> <p>1.5 Impresión de texto</p> <p>2.1 Desarrollo del seminario N° 1 Importancia de la escucha empática en enfermería en el cuidado de pacientes con cáncer avanzado.</p> <p>2.2 Realización del taller N°1 (escucha empática, aplicado a un estudio de caso)</p> <p>2.3 Realización de dinámica motivadora. (el autobús)</p> <p>2.4 Desarrollo del seminario N° 2 Importancia del saber escuchar</p> <p>2.5 Realización del taller N° 2 (análisis del video del hijo que no escucha a su padre)</p> <p>2.6 Realización de dinámica motivadora. (El juego de ejercitar la mente con la escucha).</p> <p>2.7 Desarrollo del seminario N°3 Escucha empática: técnicas básicas para desarrollarlas.</p> <p>2.8 Realización de taller N°3 (debate: análisis audiovisual del psicólogo y el paciente)</p> <p>2.9 Realización de dinámica motivadora.</p> <p>2.10 Aplicación de prueba escrita sencilla, para evaluación final del seminario.</p>

ANEXO N° 16

PLAN DE CHARLA #1

TEMA: La escucha empática y su importancia en el cuidado de enfermería en personas con enfermedad oncológica avanzada.

GRUPO: Grupo de enfermeros (as) seleccionados

FECHA: 19 de agosto 2019

LUGAR: Auditorio JJ Vallarino- Salón Pacífico- salón Docencia de ENF. **HORA:** 1: 00 PM **TIEMPO:** 60 min.

RESPONSABLE: Licenciado. Elvis Rivera

OBJETIVO GENERAL: Resaltar la importancia de la Escucha empática en las intervenciones y cuidados de enfermería.

OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	TÉCNICA	AYUDA AUDIOVISUAL	EVALUACIÓN	BIBLIOGRAFÍA
<ul style="list-style-type: none"> • Definir la escucha empática. • Describir la interacción enfermera-paciente. • Detallar las aptitudes y actitudes necesarias para practicar la Escucha Activa de una forma adecuada y efectiva. • Conocer la importancia de la 	<p>Introducción</p> <p>Que es la escucha empática</p> <p>Interacción enfermera-paciente</p> <p>Actitudes en la practicar de la Escucha Activa adecuada y efectiva.</p> <p>Importancia de</p>	<p>Exposición</p> <p>Interrogación</p> <p>Exploración</p> <p>Lluvia de ideas</p> <p>Talleres</p> <p>Dinámica motivadora.</p>	<p>Proyección de multimedia.</p> <p>Power point</p> <p>Videos educativos</p> <p>Panfletos tipo blosur</p>	<p>Definen escucha empática.</p> <p>Describen como es la interacción enfermera-paciente.</p> <p>Manifestaran cual es la importancia de la comunicación e la relación de ayuda.</p>	<p>Almudena, M. (10 de julio de 2012). La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hace. <i>Revista Española Comunicación en Salud</i>, 3(2), 147-157.</p> <p>Cuevas, A. (3 de diciembre de 2013). <i>Semper Altius</i>. Obtenido de EL ARTE DE LA ESCUCHA EMPÁTICA Y PROFUNDA:</p> <p>Muñoz, A., Morales, I., & Bermejo, J. (Oct/Dic de 2014). La Relación de ayuda en Enfermería. <i>SCielo</i>, 23(4).</p> <p>Subiela, J., Abellón, J., & Celdrán, A. (abril de 2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. <i>Enfermería Global</i> (34), 17.</p> <p>Trujillo, A. (2014). <i>LA ESCUCHA EMPÁTICA: EL ACERCAMIENTO CENTRADO EN LA PERSONA</i>. España. Obtenido de "LA ESCUCHA EMPÁTICA: EL ACERCAMIENTO CENTRADO EN LA PERSONA"</p> <p>Almudena, M. (10 de julio de 2012). La</p>

<p>comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las técnicas de comunicación y relación para saber “qué decir”, “qué hacer” y “saber estar” ante cualquier situación que así lo requiera. • Realizar taller de aprendizaje. • Realizar dinámica motivadora. 	<p>la comunicación en la relación de ayuda al paciente.</p> <p>Habilidad para técnicas de comunicación y relación para saber qué decir, que hacer y saber estar.</p> <p>Taller #1 presencial en equipo de 2 enfermeros(as).</p> <p>Dinámica #1 motivadora de escucha empática.</p>				<p>comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hace. <i>Revista Española Comunicación en Salud</i>, 3(2), 147-157.</p> <p>Subiela, J., Abellón, J., & Celdrán, A. (abril de 2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. <i>Enfermería Global</i>(34), 17.</p> <p>McCloskey, J., Bulechek, G. (2001). Clasificación de Intervenciones de Enfermería (CIE). 3 ed. Madrid, Harcourt.</p> <p>Mejía Lopera, M.E. (2006). Reflexiones sobre la relación interpersonal enfermera-paciente en el ámbito del cuidado clínico. <i>Index Enferm</i>, 54.</p> <p>Rogers, C.R. (1996). El proceso de convertirse en persona. Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica.</p> <p>Varela, C.MD & Sanjurjo, G.ML & Blanco, G.FJ. (2009). El lenguaje de los cuidados. <i>Revista Enfuro</i>, 3 (111):8-12.</p> <p>Ellis J. (2008). Driven dementia education for professionals. (Cover story). <i>Nursing Older People</i> 03; 20(2):35-40.</p> <p>Covey, S. Los Siete Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1998.</p>
--	--	--	--	--	--

DINÁMICA: Digo y Hago

Objetivo: Identificar a las dificultades de la comunicación, la importancia del cuerpo como acto comunicativo y el rol de los otros en el proceso comunicacional. (Axiomas de la comunicación de Paul Watzlawick).

Materiales: No es necesario ningún material Música suave y baja el tono.

Tiempo Estimado: 10 minutos.

Instrucciones: Tomados de la mano y hacer un círculo, seguir las instrucciones y decirlo en coro, presidida por un salto.

Consigna: "Digan lo que yo digo, y hagan lo que yo digo".

Adelante dicen adelante hacen adelante

Atrás dicen atrás hacen atrás

- "Digan lo contrario a lo que yo digo, y hagan lo que yo digo".

Adelante dicen Atrás hacen adelante

Atrás Dicen Adelante Hacen atrás

Izquierda Dicen Derecha Hacen Izquierda

Adelante dicen Atrás hacen adelante

- "Digan lo que yo digo, y hagan lo contrario a lo que yo digo".

Izquierda Dicen Izquierda Hacen Derecha

Adelante Dicen Adelante Hacen Atrás

Atrás Dicen Atrás Hacen Adelante

Derecha Dicen Derecha Hacen Izquierda

Los cinco axiomas de Watzlawick:

Axioma 1. Es imposible no comunicarse: El primero y más famoso axioma de la comunicación humana es "uno no se puede no comunicar". Lo que esta doble negativa significa es que no tenemos ninguna opción de decidir si nos comunicamos o no. Todo lo que digamos o hagamos se transmite como algún tipo de mensaje. Incluso si no hacemos nada, eso ya es un mensaje.

Axioma 2. Contenido y relación. Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación, el último clasifica al primero, por lo que se trata de una metacomunicación. Watzlawick dijo que las palabras utilizadas en la comunicación obtienen su significado por el contexto de la relación entre el hablante y el oyente. Si se llama a alguien "perdedor", la palabra significa una cosa si la persona es un amigo cercano, pero puede significar una cosa totalmente diferente si se trata de una relación casual. Esto representa el segundo axioma: el contexto define el contenido.

Axioma 3. La puntuación: Watzlawick también argumentó que la comunicación se define por la “puntuación” o eventos individuales asociados dentro del flujo de la comunicación. En este tercer axioma de Watzlawick sostiene que la naturaleza de la relación de comunicación depende de cómo los participantes puntúan en ella. La naturaleza de una relación depende de la puntuación que realizamos sobre la comunicación de los participantes. En muchos casos, la comunicación implica un verdadero torbellino de mensajes volando en todas direcciones. Esto se aplica especialmente a los mensajes no verbales. La “puntuación” a la que se refiere es el proceso de organización de grupos de mensajes en significados.

Axioma 4. Digital y analógico: La comunicación tiene dos partes, que Watzlawick refirió como “digital” y “analógica”. Los elementos digitales son elementos con significados universalmente entendidos, tales como palabras o gestos que tienen ciertas traducciones literales. Decirle a alguien, “siéntate en esa silla”, por ejemplo, sería un mensaje digital. Los elementos analógicos, sin embargo, son meramente representativos o referenciales, ya que a menudo son no verbales. Apuntar a una silla como una señal para alguien se siente, es un tipo de comunicación analógica. Según Watzlawick, todos los mensajes se construyen de ambos elementos: digitales y analógicos.

Axioma 5. Simétrico o complementario: El axioma final establece que cada transacción de comunicación puede ser “simétrica” o “complementaria”, según el balance de poder entre las partes. En una relación simétrica, las personas se tratan entre sí como iguales. En una relación de complementariedad, serán desiguales. En este caso podría ser una interacción entre padre e hijo, jefe y empleado, o simplemente una persona agresiva y una persona tímida. Estas relaciones determinan el curso de la comunicación.

TALLER

Taller individual #1: denominado Empatía (Tiempo de 20 minutos)

Cada participante en una hoja blanca escribirá:

- El nombre representativo de una persona que no te agrada del área laboral. (Si es conocida es mejor, porque ayudará a concretar más los motivos del rechazo que produce).
- Detalles de aquello que no soportas...
- Detalles de aquello que no te gusta...

Una vez realizado esto:

- Ponte en su lugar sin juzgarla
- Describe su principal meta en positivo, piensa que como persona intenta sobrevivir como todos, y que tiene sus razones para actuar como lo hace, y para ser como es.

Describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica para que el ejercicio tenga resultado

ANEXO N° 17

PLAN DE CHARLA #2

TEMA: Importancia del saber escuchar.

GRUPO: Grupo de enfermeros (as) seleccionados FECHA: 26 de agosto 2019

LUGAR: Auditorio JJ Vallarino- Salón Pacífico- salón Docencia de ENF. HORA: 1: 00 PM TIEMPO: 60 min.

RESPONSABLE: Licenciada. Meiling Acevedo.

OBJETIVO GENERAL: Resaltar la importancia del saber escuchar.

OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	TÉCNICA	AYUDA AUDIOVISUAL	EVALUACIÓN	BIBLIOGRAFÍA
<ul style="list-style-type: none"> Definir los terminos escuchar, escucha y oír. Explicar el efecto de la dimensión espiritual de la escucha. Enfatizar en los obstáculos de la escucha según Torralba y Bermejo. Mencionar los tips de saber escuchar. Realizar taller de aprendizaje Sabiendo Escuchar. Realizar dinámica motivadora. La cuerda de lana. 	<p>Definición de escuchar, escucha y oír.</p> <p>Efecto de la dimensión espiritual de la escucha.</p> <p>Obstáculos de la escucha según Torralba y Bermejo.</p> <p>Tips de saber escuchar.</p> <p>Taller # 2 presencial en equipo de 2 enfermeros(as).</p> <p>Dinámica # 2</p>	<p>Expositiva</p> <p>Interrogativa</p> <p>Explicativa</p> <p>Lluvia de idea</p> <p>Debate</p>	<p>Presentación P. point</p> <p>Presentación audio visual</p> <p>Planfletos</p>	<p>Definen escuchar, oír, explican con sus palabras el efecto de la dimensión espiritual en la escucha.</p> <p>Mencionan los algunos obstáculos para la escucha según Torralba y Bermejo.</p> <p>Mencionan algunos tips para saber escuchar.</p>	<p>Córdoba, P., Coto, R., & Ramirez, M. (27 de junio de 2005). <i>Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"</i>. Obtenido de LA COMPRENSIÓN AUDITIVA: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA:</p> <p>Liemann Hernández, E. (enero-junio de 2010). El escuchar como elemento esencial en la psicoterapia. <i>Psicología. Avances de la disciplina</i>, 4(1), 133-134.</p> <p>Lindahl, K., & Bermejo, J. C. (2017). En F. Torralba, <i>Manual de la Escucha</i> (págs. 1-39). FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO TRANSPERSONAL.</p> <p>Rosas, C., & Díaz, Á. (julio-diciembre de 2017). La escucha: elemento fundamental en la atención espiritual del cuidado paliativo. <i>Persona y Bioética</i>, 2(21), 280-291.</p> <p>Tándem, G. (17 de Abril de 2011). <i>Psicología y Vida</i>. Obtenido de El arte de escuchar:</p> <p>Wipf, J. A. (1984). <i>Strategies for Teaching Second Language Listening Comprehension</i>. Indiana.</p>

DINÁMICA #2: La cuerda de lana

Objetivo: Practicar la escucha activa, memoria y organización estratégica.

Materiales: Una madeja de Hilo de lana de colores

Música suave y baja el tono.

Tiempo Estimado: 15 minutos.

Instrucciones:

De pies todos formando un círculo

Primera parte:

- Decir una palabra que y tirar la lana a un compañero y luego el compañero atrapa el hilo y dice una palabra y tira al compañero que tenga coherencia con la palabra anterior.
- Segunda parte:
- Se dice el último debe atrapar y decir su palabra y luego devolver al otro que le tiro la lana la pablara que el otro dijo:

Ejemplo: Yo dije escuela, porque ella me dijo estudiantes.

TALLER

Taller #2 grupal: "Situación Real". Tiempo 15 minutos.

Instrucciones: escribe una situación real donde consideres no hubo escucha empática.

- **Que soluciones posibles puedo realizar como profesional de enfermería a esa situación.**

ANEXO N° 18

PLAN DE CHARLA #3

TEMA: Escucha empática: técnicas básicas para desarrollarlas.

GRUPO: Grupo de enfermeros (as) seleccionados **FECHA:** 2 de septiembre 2019

LUGAR: Auditorio JJ Vallarino- Salón Pacifico- salón Docencia de ENF. **HORA:** 1: 00 PM **TIEMPO:** 60 min.

RESPONSABLE: Magister. Oris Ruiz

OBJETIVO GENERAL: Dar a conocer las técnicas básicas para la escucha empática.

OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	TÉCNICA	AYUDA AUDIOVISUAL	EVALUACIÓN	BIBLIOGRAFÍA
<ul style="list-style-type: none"> • Reconocer la utilidad de la escucha empática en la relación persona a persona. • Resalta cuales son las barreras de la escucha empática. • Describir los beneficios de la escucha empática. • Explicar las técnicas básicas para desarrollar la escucha empática. • Realizar taller de aprendizaje • Realizar dinámica motivadora. 	<p>¿Para qué sirve la escucha empática en la relación persona a persona?</p> <p>Barreras de la escucha empática.</p> <p>Beneficios de la escucha empática.</p> <p>Técnicas básicas para desarrollar la escucha empática.</p> <p>Taller # 3 presencial en equipo de 2 enfermeros(as).</p> <p>Dinámica motivadora # 3.</p>	<p>Expositiva.</p> <p>Interrogativa.</p> <p>Lluvia de idea.</p> <p>Talleres presenciales.</p> <p>Dinámica motivadora.</p>	<p>Presentación audiovisual</p> <p>Presentación en P. Point.</p> <p>Videos educativos.</p> <p>Panfletos tipo blosur.</p> <p>Caso real escrito e impreso para análisis y discusión.</p>	<p>Con sus palabras comentaran sobre la importancia de la escucha empática en la relación persona a persona.</p> <p>Mencionaran algunas barreras para la escucha empática.</p> <p>Mencionaran con sus palabras las técnicas para desarrollar escucha empática.</p>	<p>Bohórquez, F. (2004). El diálogo como mediador de. <i>Revista Electrónica de la Red de Investigación</i>, 18.</p> <p>Codina, A. (Octubre de 2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. <i>Intangible Capital</i>, 0(4), 26.</p> <p>Martinez, J. (7 de Noviembre de 2016). El efecto terapéutico de la empatía. <i>Medicina Familiar y General</i>, 13(1).</p> <p>Navarro, P. (2014). <i>Habilidad Social</i>. Obtenido de Escucha activa: técnicas prácticas para convertirte en un experto: https://habilidadesocial.com/escucha-activa/</p> <p>Pérez, T. A. (2016). <i>Puleva</i>. Obtenido de Cómo desarrollar la empatía: https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/como-desarrollar-la-empatia</p> <p>Prieto, M. (2011). Empatía, Asertividad, Comunicación. <i>Innovación y Experiencia Educativa</i>, 8.</p>

DINÁMICA

Dinámica individual #3: Avisos clasificados

Cada cual recibe una hoja en blanco.

- Debe escribir un aviso clasificado como los del diario, ofreciéndose según sus mejores cualidades.
- Luego harán un círculo con sus hojas sobre su pecho para que los demás participantes los puedan leer
- Al final, se puede hacer una ronda de conversación en que cada uno cuente qué aviso le llamó la atención y puede hacer alguna pregunta al que lo escribió.

Aprendizaje: al mostrar interés en las cualidades de la otra persona realizamos el ejercicio de la escucha empática.

TALLER

Taller #3: El cofre

Al comenzar, se le entrega a cada persona una hoja con un dibujo de un cofre. Se explica que éste es el cofre de los recuerdos y que allí deben colocar cinco de sus recuerdos (tres tristes y dos alegres)

- Cuando cada uno ya los escribió, se forman parejas y cada uno le cuenta a su compañero sus tesoros.

- Al terminar, se cambian los cofres con el de su compañero.

Cuando todas las parejas terminaron, cada uno va a contar lo que había en el cofre de su compañero, hasta llegar al último.

- ¿Qué le dirás a tu compañero cuando me cuente cada recuerdo triste?
- ¿Qué le dirás a tu compañero cuando me cuente cada recuerdo alegre?
- ¿Puedo realizar escucha empática con mis pacientes?
- ¿Qué puedo lograr como enfermero (a) en mi paciente, cuando me comparte su historia y lo he escuchado con empatía?
- ¿Qué puedo obtener yo como persona cuando escucho empáticamente a mis pacientes?

ANEXO N° 19

REPÚBLICA DE PANAMÁ MINISTERIO DE SALUD RESOLUCIÓN No. 499 (21 de junio de 2010) Que crea el Programa Nacional de Cuidados Paliativos y dicta otras disposiciones EL MINISTRO DE SALUD, en uso de sus facultades legales.

La Ley 68 del 20 de noviembre de 2003 en su Capítulo V, artículo 23 establece que “El equipo de salud actuante de toda unidad hospitalaria deberá mantener aquellas medidas que permitan la mejor calidad de vida posible del paciente, hasta su fallecimiento, para lo cual deberá contar con unidades operativas de cuidados paliativos.” “Los centros de atención primaria ofrecerán los cuidados paliativos prolongados, que garanticen la mejor calidad de vida y alivio del dolor, mediante la atención del personal médico de que dispongan”.

Que el Plan Nacional de Salud Mental, adoptado mediante el Decreto Ejecutivo 302 de 18 de noviembre de 2003, plantea la atención en salud mental de las personas con enfermedades crónicas y degenerativas, al igual que el tema de duelo y muerte.

Que es responsabilidad del Ministerio de Salud promover que se ofrezcan servicios de salud de la más alta calidad, esenciales para lograr un estado óptimo de bienestar físico, mental, social, y espiritual del ser humano, promover la calidad de vida, y aliviar el sufrimiento del paciente y su familia en la etapa final de una enfermedad terminal avanzada. Normas de Atención: Todo equipo de cuidados paliativos (ECP) que se encuentre en el área hospitalaria laborará en tres áreas: a. Hospitalización b. Consulta externa c. Cuarto de urgencias.

La capacitación en cuidados paliativos debe ser extensiva a todo el personal de salud incluyendo a aquellos que laboran en el cuarto de urgencias. De esta manera una vez identificado el paciente en atención paliativa se facilitará su derivación a áreas de tratamiento, de observación u hospitalización. Dignidad de la persona humana: Es el reconocimiento de que cada individuo es merecedor de respeto, sin importar su condición o situación. Es un valor intrínseco al hecho de existir, independiente de la capacidad de realizar o no un acto volitivo, del estado de salud, situación económica, social y cultural, así como de sus creencias o formas de pensar. Es el principio que justifica y da su fundamento a todos los derechos humanos.

ANEXO N° 20

CARTA RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA.



Instituto Oncológico Nacional

Juan Demóstenes Arosemena

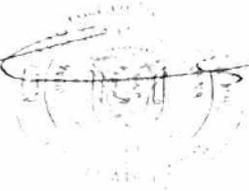
Panamá, 12 de marzo de 2019
DG-ION-0177-03-19

Mgter. Mayanin Rodríguez, Decana
Mgter. Cristina de García, Coordinadora del Programa
Facultad de Enfermería
Universidad de Panamá
E. S. D.

Respetadas Magister:

En respuesta a su nota #FE-DIP-847-18 del 27 de diciembre de 2018 donde solicita autorización para que el Licdo. Elvis Rivera, estudiante de la Maestría en Enfermería con énfasis en Oncología, realice el Proyecto de Intervención titulado "**Sensibilización para la escucha empática, Instituto Oncológico Nacional**"; le informamos que no tenemos ningún inconveniente en que la estudiante realice dicho proyecto.

Atentamente,



Dr. Anibal Villa-Real Cruz
Director General
Instituto Oncológico Nacional

AVRC:dpm

ANEXO N° 21

CARTA RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA.



Instituto Oncológico Nacional

Juan Demóstenes Arosemena

Panamá, 15 de julio de 2019
DG-ION-069-07-19

Magister
JULIANA BENOIT
Directora del Centro de Investigación y Post-grado
Facultad de Enfermería
Universidad de Panamá

Respetada Benoit:

Reciba un cordial saludo.

En respuesta a la nota FE-DIP-847-18, tengo a bien enviarle copia del informe del Departamento de Enfermería en donde indica la anuencia para que el Lic. Elvis Rivera realice el Proyecto de Intervención sobre la **“Sensibilización para la escucha Empática.”**

Cabe resaltar que se realizaran los ajustes pertinentes para que los participantes puedan asistir a la capacitación sin afectar el Servicio.

Atentamente,

Dr. Anibal Villa-Real Cruz
Director General
AVC-135

ANEXO N° 22

CARTA RESPUESTA DE LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA.

INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL
Departamento De Enfermería

INFORME DE REUNION

Fecha: Viernes, 28 de junio de 2019

Lugar: Docencia de Enfermería

En reunión sostenida con el Licdo **ELVIS RIVERA** referente a nota enviada por él, el día 10 de junio del 2019 al Dr. Anibal Villa-Real Cruz, Director Médico, la cual corresponde al visto bueno para la aplicación de su proyecto de maestría en nuestra Institución; se acordó lo siguiente:

Las enfermeras que firmaran el consentimiento para participar del proyecto "Sensibilización para la escucha empática", deben ser responsable del compromiso que adquieren con el facilitador (Elvis Rivera).

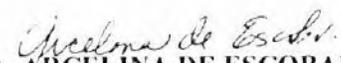
También refiere que la capacitación será aplicada todos los lunes, haciendo un total de 4 lunes; con una hora de duración.

Se le aclara que se puede apoyar siempre y cuando las enfermeras programadas acudan a su turno cuando las mismas tengan turnos de 3/11pm y 11/7am o se encuentren en días libres, ya seria el compromiso de cada una, y no dependerá del Departamento de Enfermería.

Cuando tengan turno de 7/3pm se apoyará a que asistan a la capacitación con la duración de una hora.

Se le permitirá dar capsulas educativa y la retroalimentación, ya que refiere que esto solo le tomara como 15 minutos.


MGTER. ADELA HERRERA
Supervisora Clínica de Pisos
Registro: 3387


LICDA. ARCELINA DE ESCOBAR
Supervisora Administrativa
Registro: 2129

ANEXO N° 23

CARTA DE SOLICITUD EN DIGESA

Panamá, 26 marzo de 2019

DRA. ITZA. B. DE MOSCA
DIRETORA GENERAL DE SALUD PÚBLICA
E.S.D

ESTIMADA DRA MOSCA:

Reciba un cordial saludos y éxitos profesionales en su desempeño.

A través de la misiva, YO, LICENCIADO. RIVERA. T. ELVIS. E con número de identificación personal 9-726-1574, soy estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología en la Universidad de Panamá, Campus Central, donde obtendré el título de: **MAGISTER CON ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA ONCOLOGÍA**.

Debo desarrollar Proyecto de Intervención Titulado: **“SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA”** a través de un **“PROGRAMA PSICOEDUCATIVO PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA”**, para ofrecer atención de calidad a personas con enfermedad oncológica avanzada; por lo que solicito a usted su aval del protocolo para la implementación del mismo.

Envío protocolo y adjunto nota de visto bueno del Director médico de la institución a ejecutar (Instituto Oncológico Nacional).

Por lo expuesto, agradecería a usted acceder a lo solicitado.

De usted.



Licenciado. Rivera. T. Elvis. E.
CIP: 9-726-1574
Registro: 6989
Correo electrónico: kalex1105@hotmail.com
Teléfono: 66512061

SERVIDOR DE BIBLIOTECAS DE LA
UNIVERSIDAD DE PANAMA
(SISUP)

Outlook

Buscar

Mensaje nuevo

Favoritos

SOLICITUD DE PERMISO AVAL PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE ... 3

Bandeja de entrada 439

 Regularinsa Minsa <regula.investigacion@gma
il.com>

Agregar favorito

Mar 05/20v2019 10:31 AM
Usted

Carpetas

Buenos días
Licenciado
Elvis Rivera

Bandeja de entrada 439

Correo no deseado 2

Borradores 24

Elementos enviados

Scheduled

Elementos eliminados 2

Archivo

Conversation History

Fuentes RSS

Carpeta nueva

Hemos recibido su solicitud referente al protocolo de investigación "SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA" a través de un "PROGRAMA PSICOEDUCATIVO PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA".

Agradecemos la información, la cual se incluye en el registro de protocolos de investigación para la salud.

La circular 003 de septiembre de 2015 emitida por DIGESA y su réplica por el Comité Nacional de Bioética de la Investigación (CNBI) de marzo 2016, indican que los estudios clínicos deberán ser avalados por la autoridad sanitaria previamente a ser sometidos a un Comité Bioética Institucional (CBI) acreditado. Hasta el momento, se ha implementado el aval mediante el registro de toda investigación para salud y la evaluación de algunos estudios clínicos, los que de acuerdo a los criterios señalados en ambas circulares, y modificados según acuerdos plasmados en el flujograma de protocolos de investigación (ensayos clínicos y polémicos), deben ser evaluados en la DIGESA. Puede descargar los documentos mencionados y otros relacionados a través del enlace: <http://www.minsa.gob.pa/informacion-salud/regulacion-de-investigacion-para-la-salud>

De acuerdo al protocolo adjunto y a los criterios contenidos en los lineamientos mencionados en el párrafo anterior, el estudio por el que nos consulta, **no requiere evaluación para el trámite de autorización sanitaria para otorgar el aval.**

Le agradecemos continúe informándonos de los avances de esta investigación, tanto en lo relacionado a la obtención de la aprobación bioética, la fecha real de inicio, una vez confirmada, y en especial, notificándonos oportunamente, previo a su difusión por cualquier medio, sobre aquello que pueda apoyar la toma de decisiones en favor de la salud de la población a medida que vayan obteniendo resultados parciales, así como los finales, que puedan ser de impacto en este sentido.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 83 de 2012, que "los trámites en línea tendrán la misma validez que los realizados de forma presencial" y con miras a la mayor agilización de este paso regulatorio adicional, fue acordado entre MINSNA y CNBI que **puede imprimir este e-mail como constancia de nuestro aval para el proceso de revisión ética al que someterá esta investigación.**

Cordialmente,

Coordinación en Regulación de Investigación para Salud
Dirección General de Salud Pública
Ministerio de Salud
República de Panamá
Tel.: 512 9479


 Actualizar a Office 365 con
Características de Outlook
Premium

SOLICITUD DE PERMISO A...

(Sin asunto)

X



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
FACULTAD DE ENFERMERÍA
COMITÉ DE BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN
SOLICITUD DE REVISIÓN DE PROYECTO

SEÑORES MIEMBRO DEL COMITÉ DE BIOÉTICA

E.S.D

Un cordial saludo y éxitos profesionales en sus funciones.

Mi nombre es **Elvis Elisondo Rivera Trujillo** con cédula de identidad personal **9-726-1574**, estudiante de la **Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología**.

Me dirijo a ustedes solicitando la evaluación de mi proyecto de intervención titulado **“SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA”**; el cual consiste en un Programa psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática; el mismo será ejecutado en la Provincia de Panamá, en el Instituto Oncológico Nacional para los meses de mayo – junio del año 2019, con el objetivo central de desarrollar competencias de habilidad para la “escucha empática” en el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada, aportando al enfermero(a) generalista preparación a nivel cognitivo a través de capacitación en el desarrollo de competencias para la escucha, con seminario-taller en calidad de atención humana a la persona de cuidado; ya que hemos identificado que el fenómeno consiste en la inadecuada actitud del enfermero(a) en la escucha empática para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

El Programa Psicoeducativo se desarrollarán estrategias de intervención para el desarrollo escucha empática como lo son: la escucha empática y su importancia en el cuidado de enfermería, importancia de saber escuchar y herramientas para la escucha empática, tres sesiones planificadas de 60 minutos cada una, con talleres planificados, material audiovisual y didáctico impreso, por lo que los participantes al estar de acuerdo firmaran

consentimiento informado. Lo novedoso de este proyecto en primera instancia en la institución de salud a ejecutar será que el enfermero(a) identifica, planificará diagnósticos de enfermería y acciones reales al problema físico, emocional, psicológico; a enfermería aportará sentido humano entendiendo la situación de la persona de manera integral, reforzando la confianza en la relación de ayuda.

La implementación de este proyecto beneficiará al Instituto Oncológico Nacional en la atención de calidad ofrecida al paciente con enfermedad oncológica avanzada, el enfermero(a) comprenderá la importancia de la comunicación no verbal, sin perder la esencia del valor de este tipo de comunicación.

El cuidado que imparte la enfermera requiere de actitudes empáticas entre dos personas, en donde interactúan con un objetivo en común. Los pacientes aprecian al enfermero(a) que combinan su competencia técnica con la amabilidad, característica humana que identifica su relación con el éxito del tratamiento integral que se logrará con el desarrollo de la habilidad de la escucha empática.

Este proyecto está financiado bajo recursos propios y apoyo de las autoridades de la institución donde se desarrollara el mismo.

Sin más que agregar y en espera de una respuesta de su parte, me pueden localizar en el número telefónico 6651-2061.



ATENTAMENTE:
Licenciado. Elvis. E. Rivera. T
CIP: 9-726-1574
Registro: 6989

FECHA: 22 ABRIL 2019

Santiago, 18 de octubre de 2018.

Doctora:

Norma Díaz de Andrade

Tutora de proyectos de intervención de maestría de enfermería

Con énfasis en oncología de la Universidad de Panamá.

Respetada doctora:

Me dirijo a usted para informarle que Yo, Florentina Midero A, con cédula de identidad personal 9-712-1850, Licenciada en Humanidades con Especialización en Español y Profesora de segunda enseñanza con especialización en Español, he revisado la parte ortográfica y de redacción del proyecto de intervención: **Sensibilización para la escucha empática** del Licenciado ELVIS RIVERA con IP 9-726-1574.

Esperando cumplir con los requisitos que la Universidad solicita, me despido de usted.

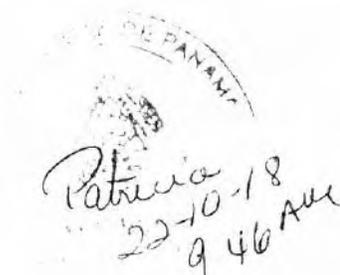
Atentamente,

 9-712-1850

FLORENTINA MIDERO A

95633

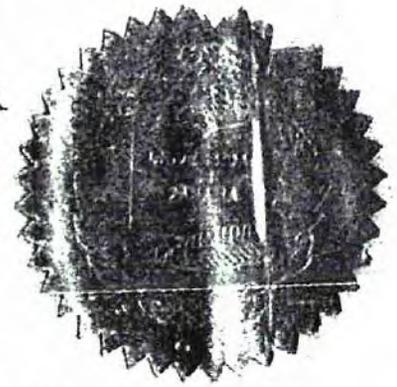
95658



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

LA FACULTAD DE

Humanidades



EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE

Florentina Midero Aldrete

4 DE FEBRERO
FLORENTINA
MIDERO A.
2024
P. 21

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

**Licenciada en Humanidades con Especialización en
Español**

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, A LOS **veintitrés**
DÍAS DEL MES DE **mayo** DEL AÑO DOS MIL **dos**.

Argentina J. Rodríguez
Secretaría General
Diploma 05633
Identificación personal
0-712-1060

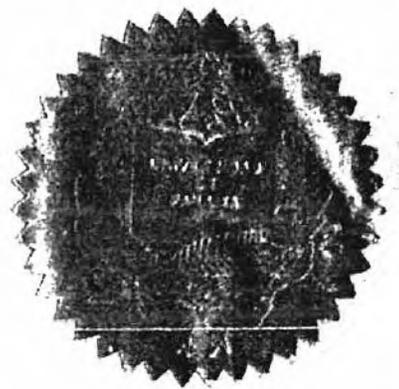
[Signature]
Decano

Ballarín
Rector

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ

LA FACULTAD DE

Ciencias de la Educación



EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO,
HACE CONSTAR QUE

Florentina Videro Aldrete

HA TERMINADO LOS ESTUDIOS Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

Profesor de Educación Media con Especialización en Español

Y EN CONSECUENCIA, SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE

ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE PANAMÁ, A LOS **veintitres**
DÍAS DEL MES DE **mayo** DEL AÑO DOS MIL **dos**

100 055833 30 4
A. VIDERO A.
1998
100 055833 30 4
VIDERO A.
1998

Argentina Fingert
Rectora General
95658
9-712-1850

Alvaro Celis
Decano

Ballarín
Vice Rector

REPÚBLICA DE PANAMÁ
TRIBUNAL ELECTORAL

Florentina
Mildero Aldrete



NOMBRE USUAL:
FECHA DE NACIMIENTO: 08-JUN-1978
LUGAR DE NACIMIENTO: VERAGUAS, SANTIAGO
SEXO: F TIPO DE SANGRE:
EXPEDIDA: 21-NOV-2011 EXPIRA: 26-NOV-2021

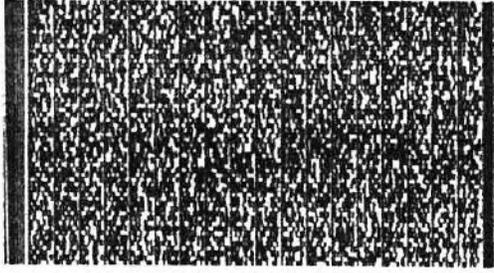
9-712-1850



TE TRIBUNAL ELECTORAL



9-712-1850



N100E8ZG005Y8X

ANEXO N° 24

CURSO BUENAS PRÁCTICAS LICENCIADA MEILING ACEVEDO.



DRª. RITA TRUJILLO
COORD. DEL SIMPOSIO
MERIT PANAMÁ

DR. PAULINO VIGIE-DE GRACIA
DIRECTOR CIENTÍFICO
INSTITUTO ISCIS

ANEXO N° 25

CURSO BUENAS PRÁCTICAS MAGISTER ORIS RUIZ.

Protección de los participantes humanos de la investigación

Página 1 de 1

**Certificado de
finalización**

La Oficina para
Investigaciones
Extrainstitucionales
de los Institutos
Nacionales de
Salud (NIH)
certifica que **Oris
Ruiz** ha finalizado
con éxito el curso
de capacitación de
NIH a través de
Internet
"Protección de los
participantes
humanos de la
investigación".

Fecha de
finalización:
05/08/2017

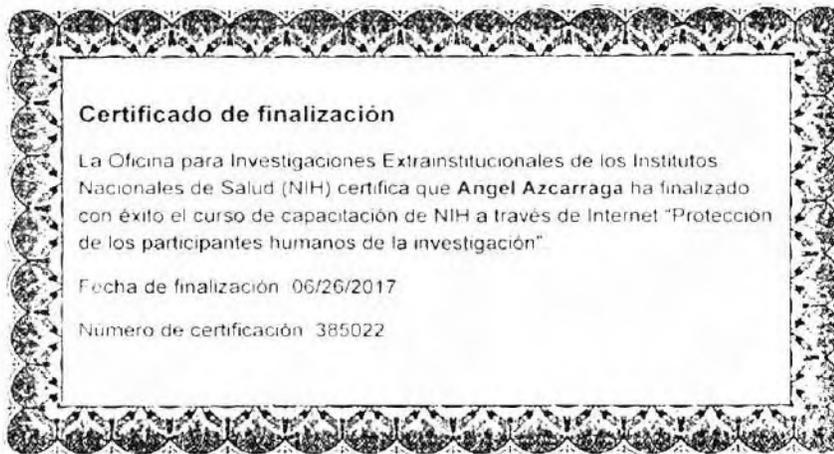
Número de
certificación:
382610

ANEXO N° 26

CURSO BUENAS PRÁCTICAS LICENCIADO ÁNGEL ASCÁRRAGA.

Protección de los participantes humanos de la investigación

Página 1 de 1



ANEXO N° 27

CARTA DE DECLARACION DEL INVESTIGADOR ORIS RUIZ.

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA
UP/CBUP/GEN/002.2
DECLARACIÓN DEL INVESTIGADOR

Yo **Oris Mariela Ruiz Navarro** con cédula de identidad personal **4-51-770**, idoneidad **3330**, correo electrónico: **orismariel@gmail.com**, con especialidad en Salud y Enfermedad Mental, Doctoranda del Programa del Doctorado de Enfermería con Énfasis en Salud Internacional y en calidad de investigador, con residencia en Residencial San Gabriel Nuevo Arraiján, me considero apta para colaborar en el Proyecto de Intervención: **“Sensibilización para la Escucha Empática”** el cual considero necesario aplicarlo en el Instituto Oncológico Nacional. Soy enfermera de profesión, con 34 años de experiencia en atención a persona con enfermedad oncológica, actualmente desempeño funciones en la Unidad de Salud Mental en dicha institución, lugar donde se ejecutará el proyecto de antes mencionado; de allí la importancia de la implementación de este proyecto dirigidos a enfermeras generalistas a través de un Programa Psicoeducativo logren desarrollar competencias para la habilidad de la escucha empática necesario en el abordaje emocional del paciente con enfermedad oncológica admitidos en la salas de hospitalización.

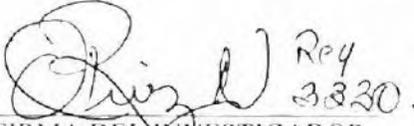
Acepto las decisiones del Comité de Bioética de la Universidad de Panamá como garante de los derechos de los participantes y responsable de la revisión de protocolo de estudio.

No tengo ningún conflicto de interés para participar como investigador en este proyecto.

Compromisos:

- Declaro que los intereses descritos con respecto al estudio no comprometen la protección de los participantes.
- Declaro que no tengo intereses financieros, institucionales, sociales ni de otra índole con respecto al estudio.
- Declaro que este trabajo es original y que las citaciones son conforme a los requisitos de publicación.
- Estoy de acuerdo en llevar a cabo el proyecto de intervención, de acuerdo al protocolos del estudios y colaborando hacer los cambios en el protocolo después de que el comité de bioética de su aval.

- Estoy de acuerdo en acompañar al investigador en la implementación del proyecto de intervención y supervisar la aprobación por el Comité de Bioética.
- Estoy de acuerdo en informar CBUP sobre todos los cambios en la investigación y todos los imprevistos problemas que se presenten con las personas e institución participante.
- Estoy de acuerdo en informar que todos los colaboradores que ayuden en la realización del proyecto sean informados de sus obligaciones en el cumplimiento de los compromisos anteriores.
- Estoy de acuerdo en mantener los registros adecuados y precisos; ponerlos disponibles para inspección del CBUP/CBAUP.
- Acepto que el CBUP sea responsable de la revisión ética inicial y la aprobación, solicitud de enmiendas, de nuevos documentos para la investigación, de seguimientos y solicitud de informes intermedios y final.
- Estoy de acuerdo en cumplir con todos los otros requisitos relativos a las obligaciones de los investigadores y todos los requisitos pertinentes.


FIRMA DEL INVESTIGADOR
CÉDULA: 4-51-770 PAÍS: Panamá

FECHA: 8 JULIO 2019

ANEXO N° 28

CARTA DE DECLARACION DEL INVESTIGADOR MEILING ACEVEDO

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA
UP/CBUP/GEN/002.2
DECLARACIÓN DEL INVESTIGADOR

Yo **Meiling Acevedo** con cédula de identidad personal **7-121-9**, idoneidad **1302**, correo electrónico: **meilingacevedob@gmail.com**, licenciada en Psicología y en calidad de investigador, con residencia en Avenida México, calle este, me considero apta para colaborar en el Proyecto de Intervención: **“Sensibilización para la Escucha Empática”** el cual considero necesario aplicarlo en el Instituto Oncológico Nacional. Soy psicóloga profesión, con 6 años de experiencia en atención a persona con enfermedad oncológica, actualmente desempeño funciones en la Unidad de Salud Mental en dicha institución, lugar donde se ejecutará el proyecto de antes mencionado; de allí la importancia de la implementación de este proyecto dirigidos a enfermeras generalistas a través de un Programa Psicoeducativo logren desarrollar competencias para la habilidad de la escucha empática necesario en el abordaje emocional del paciente con enfermedad oncológica admitidos en la salas de hospitalización.

Acepto las decisiones del Comité de Bioética de la Universidad de Panamá como garante de los derechos de los participantes y responsable de la revisión de protocolo de estudio.

- No tengo ningún conflicto de interés para participar como investigador en este proyecto.

Compromisos:

- Declaro que los intereses descritos con respecto al estudio no comprometen la protección de los participantes.
- Declaro que no tengo intereses financieros, institucionales, sociales ni de otra índole con respecto al estudio.
- Declaro que este trabajo es original y que las citas son conforme a los requisitos de publicación.
- Estoy de acuerdo en llevar a cabo el proyecto de intervención, de acuerdo al protocolo del estudio y colaborando hacer los cambios en el protocolo después de que el comité de bioética de su aval.

- Estoy de acuerdo en acompañar al investigador en la implementación del proyecto de intervención y supervisar la aprobación por el Comité de Bioética.
- Estoy de acuerdo en informar CBUP sobre todos los cambios en la investigación y todos los imprevistos/problemas que se presenten con las personas e institución participante.
- Estoy de acuerdo en informar que todos los colaboradores que ayuden en la realización del proyecto sean informados de sus obligaciones en el cumplimiento de los compromisos anteriores.
- Estoy de acuerdo en mantener los registros adecuados y precisos; ponerlos disponibles para inspección del CBUP/CBAUP.
- Acepto que el CBUP sea responsable de la revisión ética inicial y la aprobación, solicitud de enmiendas, de nuevos documentos para la investigación, de seguimientos y solicitud de informes intermedios y final.
- Estoy de acuerdo en cumplir con todos los otros requisitos relativos a las obligaciones de los investigadores y todos los requisitos pertinentes.



FIRMA DEL INVESTIGADOR
CÉDULA: 7-121-9 PAÍS: Panamá

Licda. Mercedes Acevedo
Psicóloga
CIP: 1382
Instituto Oncológico Nacional

FECHA: 10 JULIO 2019

Panamá, 12 de marzo de 2019

DG-ION-0177-03-19

Mgter. Mayanin Rodríguez, Decana
Mgter. Cristina de García, Coordinadora del Programa
Facultad de Enfermería
Universidad de Panamá
E. S. D.

Respetadas Magister:

En respuesta a su nota #FE-DIP-847-18 del 27 de diciembre de 2018 donde solicita autorización para que el Licdo. Elvis Rivera, estudiante de la Maestría en Enfermería con énfasis en Oncología, realice el Proyecto de Intervención titulado **“Sensibilización para la escucha empática, Instituto Oncológico Nacional”**; le informamos que no tenemos ningún inconveniente en que la estudiante realice dicho proyecto.

Atentamente,



Dr. Aníbal Villa-Real Cruz
Director General
Instituto Oncológico Nacional

AVRC/dpm

INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL
Departamento De Enfermería

INFORME DE REUNION

Fecha: Viernes, 28 de junio de 2019

Lugar: Docencia de Enfermería

En reunión sostenida con el Licdo **ELVIS RIVERA** referente a nota enviada por él, el día 10 de junio del 2019 al Dr. Aníbal Villa-Real Cruz, Director Médico, la cual corresponde al visto bueno para la aplicación de su proyecto de maestría en nuestra Institución; se acordó lo siguiente:

Las enfermeras que firmaran el consentimiento para participar del proyecto “Sensibilización para la escucha empática”, deben ser responsable del compromiso que adquieren con el facilitador (Elvis Rivera).

También refiere que la capacitación será aplicada todos los lunes, haciendo un total de 4 lunes; con una hora de duración.

Se le aclara que se puede apoyar siempre y cuando las enfermeras programadas acudan a su turno cuando las mismas tengan turnos de 3/11pm y 11/7am o se encuentren en días libres, ya seria el compromiso de cada una, y no dependerá del Departamento de Enfermería.

Cuando tengan turno de 7/3pm se apoyará a que asistan a la capacitación con la duración de una hora.

Se le permitirá dar capsulas educativa y la retroalimentación, ya que refiere que esto solo le tomara como 15 minutos.


MGTER. ADELA HERRERA
Supervisora Clínica de Pisos
Registro: 3387


LICDA. ARCELINA DE ESCOBAR
Supervisora Administrativa
Registro: 2129





Instituto Oncológico Nacional

Juan Demóstenes Arosemena

Nota N° 700- DENS – 12/7/19

Martes, 12 de julio de 2019

Doctor

ANÍBAL VILLA - REAL CRUZ

Director Médico

Instituto Oncológico Nacional

E. S. D.

Dr. Villa - Real Cruz:

Por este conducto remitimos informe de la reunión sostenida con el Licdo **ELVIS RIVERA**, con cedula de identidad personal 9-726-1574, en donde el mismo solicita el visto bueno para la aplicación de su proyecto de maestría en nuestra Institución.

Estamos a la espera de que al funcionario se le apruebe el su proyecto en la Universidad de Panamá, para que pueda ser aplicado en nuestra Institución en la fecha que el mismo considere necesaria. Adjunto.

Atentamente,



ENFERMERA AURISTELA LÓPEZ

Jefe del Departamento de Enfermería

Instituto Oncológico Nacional

Registro: 2174

¡Por un servicio más humano..!



Panamá, 15 de julio de 2019
DG-ION-069-07-19

Magister
JULIANA BENOIT
Directora del Centro de Investigación y Post-grado
Facultad de Enfermería
Universidad de Panamá

Respetada Benoit:

Reciba un cordial saludo.

En respuesta a la nota FE-DIP-847-18, tengo a bien enviarle copia del informe del Departamento de Enfermería en donde indica la anuencia para que el Lic. Elvis Rivera realice el Proyecto de Intervención sobre la **“Sensibilización para la escucha Empática.”**

Cabe resaltar que se realizaran los ajustes pertinentes para que los participantes puedan asistir a la capacitación sin afectar el Servicio.

Atentamente,



Dr. Aníbal Villa-Real Cruz
Director General
AVC/lvs





UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA (CBUP)

Panamá, 30 de julio de 2019
Nota N° CBUP/193/2019

Investigador
Elvis Rivera
Maestría en Oncología
Facultad de Enfermería
Universidad de Panamá

Estimado investigador,

Los miembros del Comité de Bioética de la Universidad de Panamá CBUP, en su reunión extraordinaria del 25 de julio de 2019, aprobaron los documentos correspondientes a su investigación titulada: **Sensibilización para la escucha empática.**

Le recordamos que debe entregar un resumen de los resultados finales de esta investigación.

Atentamente.

Dra. Claude Vergès
Presidente CBUP

cc. Dr. Janzel Villalaz
Director de Investigación
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado

Cc Dra. Norma D. De Andrade
Directora de Postgrado
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN (CBI-UP)
FACULTAD DE ENFERMERÍA

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

Título de la investigación: "SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA".

Estimado/a Señor/a:

Mi nombre es Elvis E. Rivera T y soy estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología, de la Universidad de Panamá en Campus Central, Ciudad de Panamá. Estamos planificando un proyecto de intervención sobre Sensibilización en la Escucha Empática, para: Contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

Para este propósito, necesitamos su apoyo a través de:

- _____ Realización de un Pre-test y post-test.
 _____ Observación directa (Evaluación de escucha empática en labor profesional).
 _____ Organización del grupo
 _____ Participación en Capacitación (Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática).

Este método no debe traerle problemas, toda actividad, opinión o idea generada durante la sesión educativa programada, se mantendrá y se preservará la confidencialidad y privacidad. Aunque sea necesario tener su nombre y apellido para no confundir los datos, los resultados finales serán publicados en tabla y cambiando su identidad agregando un número o letra de tal manera que no será posible reconocerlo/a.

Estos resultados serán divulgados en un trabajo final escrito y expuesto ante algunas autoridades de la Universidad de Panamá. No se le pagará para participar en este proyecto de intervención. Una vez terminado este proyecto de intervención, yo me reuniré con usted para analizar los resultados finales.



APROBADO

FECHA

2-8-2019

El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad de Panamá

(CBIUP), quien es garante de los derechos de los y las participantes. Usted puede hacerle las preguntas que necesita para este proyecto de intervención al teléfono 523-6419.

Usted no está obligado/a participar, tiene el derecho de consultar con otras personas antes de tomar la decisión de ser participante y puede cambiar de parecer en cualquier momento del proyecto de intervención y retirarse sin que esto afecte su atención. Nos gustaría estar informado de esta decisión.

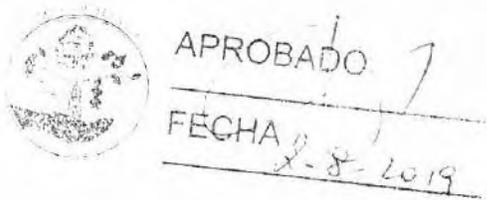
Por este medio yo, Odoray Rivera con cédula de identidad personal N° 8-863-1679 doy mi consentimiento informado para participar en "El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática" declaro estar consciente, se me ha explicado previamente, así como el tratamiento confidencial que se le dará a la información que suministre. De igual manera, permito que los resultados de este proyecto se presenten con fines académico, en la Universidad de Panamá, confirmo he leído minuciosamente este documento y acepto todo lo expresado en el mismo, libremente otorgo mi consentimiento.

Para cualquier duda puede llamar a Licenciado, Elvis. Rivera al teléfono 66512061.

Habiendo entendido todo lo antes expuesto y estar satisfecho/a con las respuestas a mis dudas, firmo este consentimiento.

<u>Odoray Rivera</u>	<u>8-863-1679</u>	<u>O. Rivera</u>	<u>12/8/19</u>	<u>TOR</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Participante				<u>5to piso</u>

<u>Elvis Rivera</u>	<u>9-726-1574</u>	<u>[Firma]</u>	<u>12/8/19</u>	<u>TOR</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Investigador				





UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN (CBI-UP)
FACULTAD DE ENFERMERÍA

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

Título de la investigación: "SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA".

Estimado/a Señor/a:

Mi nombre es Elvis. E. Rivera. T y soy estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología, de la Universidad de Panamá en Campus Central, Ciudad de Panamá. Estamos planificando un proyecto de intervención sobre Sensibilización en la Escucha Empática, para: Contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

Para este propósito, necesitamos su apoyo a través de:

- _____ Realización de un Pre-test y post-test.
- _____ Observación directa (Evaluación de escucha empática en labor profesional).
- _____ Organización del grupo
- _____ Participación en Capacitación (Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática).

Este método no debe traerle problemas, toda actividad, opinión o idea generada durante la sesión educativa programada, se mantendrá y se preservará la confidencialidad y privacidad. Aunque sea necesario tener su nombre y apellido para no confundir los datos, los resultados finales serán publicados en tabla y cambiando su identidad agregando un número o letra de tal manera que no será posible reconocerlo/a.

Estos resultados serán divulgados en un trabajo final escrito y expuesto ante algunas autoridades de la Universidad de Panamá. No se le pagará para participar en este proyecto de intervención. Una vez terminado este proyecto de intervención, yo me reuniré con usted para analizar los resultados finales.



APROBADO

FECHA

2-8-2019

El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad de Panamá

(CBIUP), quien es garante de los derechos de los y las participantes. Usted puede hacerle las preguntas que necesita para este proyecto de intervención al teléfono 523-6419.

Usted no está obligado/a participar, tiene el derecho de consultar con otras personas antes de tomar la decisión de ser participante y puede cambiar de parecer en cualquier momento del proyecto de intervención y retirarse sin que esto afecte su atención. Nos gustaría estar informado de esta decisión.

Por este medio yo, Yansnell Lunón con cédula de identidad personal N° 8-879-170 doy mi consentimiento informado para participar en "El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática" declaro estar consciente, se me ha explicado previamente, así como el tratamiento confidencial que se le dará a la información que suministre. De igual manera, permito que los resultados de este proyecto se presenten con fines académico, en la Universidad de Panamá, confirmo he leído minuciosamente este documento y acepto todo lo expresado en el mismo, libremente otorgo mi consentimiento.

Para cualquier duda puede llamar a Licenciado, Elvis, Rivera al teléfono 66512061.

Habiendo entendido todo lo antes expuesto y estar satisfecho/a con las respuestas a mis dudas, firmo este consentimiento.

<u>Yansnell Lunón</u>	<u>8-879-170</u>	<u>Y Lunón</u>	<u>12/8/19</u>	<u>ION</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Participante				

<u>ELVIS RIVERA</u>	<u>9-736-1574</u>	<u>[Firma]</u>	<u>12/8/19</u>	<u>JDC</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Investigador				





UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN (CBI-UP)
FACULTAD DE ENFERMERÍA

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

Título de la investigación: "SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA".

Estimado/a Señor/a:

Mi nombre es Elvis. E. Rivera. T y soy estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología, de la Universidad de Panamá en Campus Central, Ciudad de Panamá. Estamos planificando un proyecto de intervención sobre Sensibilización en la Escucha Empática, para: Contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

Para este propósito, necesitamos su apoyo a través de:

- _____ Realización de un Pre-test y post-test.
- _____ Observación directa (Evaluación de escucha empática en labor profesional).
- _____ Organización del grupo
- _____ Participación en Capacitación (Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática).

Este método no debe traerle problemas, toda actividad, opinión o idea generada durante la sesión educativa programada, se mantendrá y se preservará la confidencialidad y privacidad. Aunque sea necesario tener su nombre y apellido para no confundir los datos, los resultados finales serán publicados en tabla y cambiando su identidad agregando un número o letra de tal manera que no será posible reconocerlo/a.

Estos resultados serán divulgados en un trabajo final escrito y expuesto ante algunas autoridades de la Universidad de Panamá. No se le pagará para participar en este proyecto de intervención. Una vez terminado este proyecto de intervención, yo me reuniré con usted para analizar los resultados finales.



APROBADO

FECHA

2-8-2019

El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad de Panamá

(CBIUP), quien es garante de los derechos de los y las participantes. Usted puede hacerle las preguntas que necesita para este proyecto de intervención al teléfono 523-6419.

Usted no está obligado/a participar, tiene el derecho de consultar con otras personas antes de tomar la decisión de ser participante y puede cambiar de parecer en cualquier momento del proyecto de intervención y retirarse sin que esto afecte su atención. Nos gustaría estar informado de esta decisión.

Por este medio yo, Ana Aparicio con cédula de identidad personal N° 6-716-1535 doy mi consentimiento informado para participar en "El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática" declaro estar consciente, se me ha explicado previamente, así como el tratamiento confidencial que se le dará a la información que suministre. De igual manera, permito que los resultados de este proyecto se presenten con fines académico, en la Universidad de Panamá, confirmo he leído minuciosamente este documento y acepto todo lo expresado en el mismo, libremente otorgo mi consentimiento.

Para cualquier duda puede llamar a Licenciado, Elvis, Rivera al teléfono 66512061.

Habiendo entendido todo lo antes expuesto y estar satisfecho/a con las respuestas a mis dudas, firmo este consentimiento.

<u>Ana Aparicio</u>	<u>6-716-1535</u>	<u>[Firma]</u>	<u>12-8-19</u>	<u>ION.</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Participante				

<u>ELVIS RIVERA</u>	<u>9-776-1577</u>	<u>[Firma]</u>	<u>2/8/19</u>	<u>JON</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Investigador				





UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN (CBI-UP)
FACULTAD DE ENFERMERÍA

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

Título de la investigación: "SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA".

Estimado/a Señor/a:

Mi nombre es Elvis. E. Rivera. T y soy estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología, de la Universidad de Panamá en Campus Central, Ciudad de Panamá. Estamos planificando un proyecto de intervención sobre Sensibilización en la Escucha Empática, para: Contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

Para este propósito, necesitamos su apoyo a través de:

- _____ Realización de un Pre-test y post-test.
- _____ Observación directa (Evaluación de escucha empática en labor profesional).
- _____ Organización del grupo
- _____ Participación en Capacitación (Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática).

Este método no debe traerle problemas, toda actividad, opinión o idea generada durante la sesión educativa programada, se mantendrá y se preservará la confidencialidad y privacidad. Aunque sea necesario tener su nombre y apellido para no confundir los datos, los resultados finales serán publicados en tabla y cambiando su identidad agregando un número o letra de tal manera que no será posible reconocerlo/a.

Estos resultados serán divulgados en un trabajo final escrito y expuesto ante algunas autoridades de la Universidad de Panamá. No se le pagará para participar en este proyecto de intervención. Una vez terminado este proyecto de intervención, yo me reuniré con usted para analizar los resultados finales.



APROBADO

FECHA

2-8-2019

El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad de Panamá

(CBIUP), quien es garante de los derechos de los y las participantes. Usted puede hacerle las preguntas que necesita para este proyecto de intervención al teléfono 523-6419.

Usted no está obligado/a participar, tiene el derecho de consultar con otras personas antes de tomar la decisión de ser participante y puede cambiar de parecer en cualquier momento del proyecto de intervención y retirarse sin que esto afecte su atención. Nos gustaría estar informado de esta decisión.

Por este medio yo, Gisselle Arauz con cédula de identidad personal N° 8-898-802 doy mi consentimiento informado para participar en "El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática" declaro estar consciente, se me ha explicado previamente, así como el tratamiento confidencial que se le dará a la información que suministre. De igual manera, permito que los resultados de este proyecto se presenten con fines académico, en la Universidad de Panamá, confirmo he leído minuciosamente este documento y acepto todo lo expresado en el mismo, libremente otorgo mi consentimiento.

Para cualquier duda puede llamar a Licenciado. Elvis. Rivera al teléfono 66512061.

Habiendo entendido todo lo antes expuesto y estar satisfecho/a con las respuestas a mis dudas, firmo este consentimiento.

<u>Gisselle Arauz</u>	<u>8-898-802</u>	<u>[Firma]</u>	<u>13-8-19</u>	<u>JON</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Participante				

<u>ELVIS RIVERA</u>	<u>9-726-1514</u>	<u>[Firma]</u>	<u>13/8/19</u>	<u>JON</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Investigador				



APROBADO
FECHA 8-8-2019



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN (CBI-UP)
FACULTAD DE ENFERMERÍA

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

Título de la investigación: "SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA".

Estimado/a Señor/a:

Mi nombre es Elvis. E. Rivera. T y soy estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología, de la Universidad de Panamá en Campus Central, Ciudad de Panamá. Estamos planificando un proyecto de intervención sobre Sensibilización en la Escucha Empática, para: Contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

Para este propósito, necesitamos su apoyo a través de:

- _____ Realización de un Pre-test y post-test.
- _____ Observación directa (Evaluación de escucha empática en labor profesional).
- _____ Organización del grupo
- _____ Participación en Capacitación (Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática).

Este método no debe traerle problemas, toda actividad, opinión o idea generada durante la sesión educativa programada, se mantendrá y se preservará la confidencialidad y privacidad. Aunque sea necesario tener su nombre y apellido para no confundir los datos, los resultados finales serán publicados en tabla y cambiando su identidad agregando un numero o letra de tal manera que no será posible reconocerlo/a.

Estos resultados serán divulgados en un trabajo final escrito y expuesto ante algunas autoridades de la Universidad de Panamá. No se le pagará para participar en este proyecto de intervención. Una vez terminado este proyecto de intervención, yo me reuniré con usted para analizar los resultados finales.



APROBADO

FECHA

El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad de Panamá

(CBIUP), quien es garante de los derechos de los y las participantes. Usted puede hacerle las preguntas que necesita para este proyecto de intervención al teléfono 523-6419.

Usted no está obligado/a participar, tiene el derecho de consultar con otras personas antes de tomar la decisión de ser participante y puede cambiar de parecer en cualquier momento del proyecto de intervención y retirarse sin que esto afecte su atención. Nos gustaría estar informado de esta decisión.

Por este medio yo, Yohannis Hernández con cédula de identidad personal N° 9-744-29 doy mi consentimiento informado para participar en "El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática" declaro estar consciente, se me ha explicado previamente, así como el tratamiento confidencial que se le dará a la información que suministre. De igual manera, permito que los resultados de este proyecto se presenten con fines académico, en la Universidad de Panamá, confirmo he leído minuciosamente este documento y acepto todo lo expresado en el mismo, libremente otorgo mi consentimiento.

Para cualquier duda puede llamar a Licenciado, Elvis. Rivera al teléfono 66512061.

Habiendo entendido todo lo antes expuesto y estar satisfecho/a con las respuestas a mis dudas, firmo este consentimiento.

<u>Yohannis Hernández</u>	<u>9-744-29</u>	<u>[Firma]</u>	<u>14/8/19</u>	<u>ION</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Participante				

<u>Elvis Rivera</u>	<u>9-726-577</u>	<u>[Firma]</u>	<u>14/8/19</u>	<u>ION</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Investigador				





UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
COMITÉ DE BIOÉTICA DE INVESTIGACIÓN (CBI-UP)
FACULTAD DE ENFERMERÍA

MAESTRÍA EN ENFERMERÍA CON ÉNFASIS EN ONCOLOGÍA

Título de la investigación: "SENSIBILIZACIÓN EN LA ESCUCHA EMPÁTICA".

Estimado/a Señor/a:

Mi nombre es Elvis. E. Rivera. T y soy estudiante de la Maestría en Enfermería con Énfasis en Oncología, de la Universidad de Panamá en Campus Central, Ciudad de Panamá. Estamos planificando un proyecto de intervención sobre Sensibilización en la Escucha Empática, para: Contribuir al desarrollo de competencias en la escucha empática en el enfermero(a) para el abordaje emocional de la persona con enfermedad oncológica avanzada.

Para este propósito, necesitamos su apoyo a través de:

- _____ Realización de un Pre-test y post-test.
- _____ Observación directa (Evaluación de escucha empática en labor profesional).
- _____ Organización del grupo
- _____ Participación en Capacitación (Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática).

Este método no debe traerle problemas, toda actividad, opinión o idea generada durante la sesión educativa programada, se mantendrá y se preservará la confidencialidad y privacidad. Aunque sea necesario tener su nombre y apellido para no confundir los datos, los resultados finales serán publicados en tabla y cambiando su identidad agregando un número o letra de tal manera que no será posible reconocerlo/a.

Estos resultados serán divulgados en un trabajo final escrito y expuesto ante algunas autoridades de la Universidad de Panamá. No se le pagará para participar en este proyecto de intervención. Una vez terminado este proyecto de intervención, yo me reuniré con usted para analizar los resultados finales.



APROBADO

FECHA

2-8-2019

El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática, ha sido aprobado por el Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad de Panamá

(CBIUP), quien es garante de los derechos de los y las participantes. Usted puede hacerle las preguntas que necesita para este proyecto de intervención al teléfono 523-6419.

Usted no está obligado/a participar, tiene el derecho de consultar con otras personas antes de tomar la decisión de ser participante y puede cambiar de parecer en cualquier momento del proyecto de intervención y retirarse sin que esto afecte su atención. Nos gustaría estar informado de esta decisión.

Por este medio yo, Liz Cruz con cédula de identidad personal N° 8-867-2004 doy mi consentimiento informado para participar en "El Programa Psicoeducativo para el desarrollo de habilidades para la escucha empática" declaro estar consciente, se me ha explicado previamente, así como el tratamiento confidencial que se le dará a la información que suministre. De igual manera, permito que los resultados de este proyecto se presenten con fines académico, en la Universidad de Panamá, confirmo he leído minuciosamente este documento y acepto todo lo expresado en el mismo, libremente otorgo mi consentimiento.

Para cualquier duda puede llamar a Licenciado, Elvis. Rivera al teléfono 66512061.

Habiendo entendido todo lo antes expuesto y estar satisfecho/a con las respuestas a mis dudas, firmo este consentimiento.

<u>Liz Cruz</u>	<u>8-867-2004</u>	<u>Liz M. Cruz</u>	<u>15/8/19</u>	<u>ION</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Participante				

<u>Elvis Rivera</u>	<u>9-726-174</u>	<u>[Firma]</u>	<u>15/8/19</u>	<u>[Lugar]</u>
Nombres y Apellidos	Cédula	Firma	Fecha	Lugar
Investigador				



LISTA ASISTENCIA

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN
"SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA"**

Estrategia # 1: La escucha empática y su importancia en el cuidado de enfermería en personas con enfermedad oncológica avanzada.

EXPOSITOR: LCDO. RIVERA ELVIS *H: 1:10pm - 2:40pm.*

Participante	Sala	Letra	Turno semanal (AGOSTO 2019)							Firma
			Lunes 19	Martes 20	Miércoles 21	Jueves 22	Viernes 23	Sábado 24	Domingo 25	
Yohanys Hernández	Cirugía	A	L	3	11	11	L	7	7	<i>Y. Hernández</i>
Gisselle Araúz	Cirugía	B	3	10	7	7	7	L	L	<i>G. Araúz</i>
Yarisnell Tuñón	Ginecología	C	3	L	L	3	3	2	2	<i>Y. Tuñón S/R</i>
Oderay Rivera	Medicina	D	3	L	L	3	3	3	3	<i>O. Rivera</i>
Liz Cruz	Hematología	E	11	11	L	L	11	11	11	<i>L. Cruz</i>
Ana Aparicio	Medicina	F		11	L	L	11	11	11	<i>A. Aparicio</i>

**PROYECTO DE INTERVENCIÓN
"SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA"**

Estrategia # 2: Importancia del saber escuchar.

EXPOSITOR: LCDA. MEILING ACEVEDO *H: 1:30pm - 2:55pm.*

Participante	Sala	Letra	Turno semanal (AGOSTO- SEPTIEMBRE 2019)							Firma
			Lunes 26	Martes 27	Miércoles 28	Jueves 29	Viernes 30	Sábado 31	Domingo 1	
Yohanys Hernández	Cirugía	A	7	7	7	7	7	L	L	<i>Y. Hernández</i>
Gisselle Araúz	Cirugía	B	3°	3	3	3	L	L	3	<i>G. Araúz</i>
Yarisnell Tuñón	Ginecología	C	11/7	11/7	11/7	L	L	11/7	11/7	<i>Y. Tuñón S/R</i>
Oderay Rivera	Medicina	D	<i>O. Rivera</i>	11	L	L	11	11	11	<i>O. Rivera S/R</i>
Liz Cruz	Hematología	E	L	3	11	11	L	7	7	<i>L. Cruz</i>
Ana Aparicio	Medicina	F	L	3	11	11	L	7	7	<i>A. Aparicio</i>

PROYECTO DE INTERVENCIÓN
"SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA"

Estrategia # 3: Escucha empática: técnicas básicas para desarrollarlas.

EXPOSITOR: MGTRA. ORIS RUIZ.

H: 1:05 pm - 2:50 pm

Participante	Sala	Letra	Turno semanal (SEPTIEMBRE 2019)							Firma
			Lunes 2	Martes 3	Miércoles 4	Jueves 5	Viernes 6	Sábado 7	Domingo 8	
Yohany Hernández	Cirugía	A	3	2	2	3	3	3	3	<i>[Firma]</i>
Gisselle Araúz	Cirugía	B	6	3	11	11	4	7	7	<i>[Firma]</i>
Yarisnell Tuñón	Ginecología	C								<i>[Firma]</i>
Oderay Rivera	Medicina	D	7	7	7	7	7	7	1	<i>[Firma]</i>
Liz Cruz	Hematología	E	7	7	7	7	7	4	4	<i>[Firma]</i>
Ana Aparicio	Medicina	F	7	7	7	7	7	2	2	<i>[Firma]</i>

PROYECTO DE INTERVENCIÓN
"SENSIBILIZACIÓN PARA LA ESCUCHA EMPÁTICA"

Estrategia # 4: Resumen de los temas de la capacitación (retroalimentación general)

EXPOSITOR: LCDO. ELVIS RIVERA

H: 1:00 pm - 2:40 pm

Participante	Sala	Letra	Turno semanal (SEPTIEMBRE 2019)							Firma
			Lunes 9	Martes 10	Miércoles 11	Jueves 12	Viernes 13	Sábado 14	Domingo 15	
Yohany Hernández	Cirugía	A	11	11	2	2	11	11	11	<i>[Firma]</i>
Gisselle Araúz	Cirugía	B	4	3	11	11	4	7	7	<i>[Firma]</i>
Yarisnell Tuñón	Ginecología	C	7	7	7	7	7	4	4	<i>[Firma]</i>
Oderay Rivera	Medicina	D	7	7	7	7	7	4	4	<i>[Firma]</i>
Liz Cruz	Hematología	E	3	4	4	3	3	3	3	<i>[Firma]</i>
Ana Aparicio	Medicina	F	3	4	4	3	3	3	3	<i>[Firma]</i>

PRETEST

PRE



Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: “Sensibilización para la Escucha Empática”

PARTICIPANTE # A **FECHA:** 19/8/19 **HORA:** 1:15 pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 “ítems” de respuestas verdaderas y falsas; 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. Una persona empática entiende y oye al otro.
3. Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que “escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda”, es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA: 2-8-2019

11/11/14

- A. Dejar que nuestros ideas y creencias influyan.
 - B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
 - C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 - D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
- A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 - B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 - C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 - D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
- A. Respetar los silencios.
 - B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 - C. Evitar juzgar.
 - D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir.
- A. Una exigencia ética para los profesionales.
 - B. Una obligación profesional.
 - C. Solo A y B.
 - D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
- A. Todas las siguientes.
 - B. Validar nuestros sentimientos.
 - C. Animar nuestro verbo.
 - D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
- A. Karkuff George.
 - B. Jean Watson.
 - C. Carl Rogers.
 - D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
- A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 - B. Identificación, incorporación, separación.
 - C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 - D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
- A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 - B. Experiencia humana privilegiada.
 - C. El desarrollo de la escucha empática.
 - D. Todas las anteriores.



APROBADO
FECHA 11-11-14

PRZ



Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # B FECHA: 19-5-19 HORA: 1:30pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "ítems" de respuestas verdaderas y falsas: 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

- 1. La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
- 2. Una persona empática entiende y oye al otro.
- 3. Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
- 4. Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
- 5. Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
- 6. La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
- 7. Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
- 8. En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
- 9. La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
- 10. Los estados emocionales se pueden contagiar.
- 11. La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

- 1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
- 2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
- 3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA: 2-8-2019

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
A. Respetar los silencios.
B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
C. Evitar juzgar.
 D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir:
A. Una exigencia ética para los profesionales.
B. Una obligación profesional.
 C. Solo A y B.
D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
 A. Todas las siguientes.
B. Validar nuestros sentimientos.
C. Animar nuestro verbo.
D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
A. Karkuff George.
B. Jean Watson.
C. Carl Rogers.
 D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
A. Clarificación, modulación, entendimiento.
B. Identificación, incorporación, separación.
 C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
B. Experiencia humana privilegiada.
C. El desarrollo de la escucha empática.
 D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA

PRB



Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # C FECHA: 19/08/19 HORA: 1:13pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "ítems" de respuestas verdaderas y falsas; 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. V La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. V Una persona empática entiende y oye al otro.
3. F Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. V Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. V Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. F La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. V Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. V En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. V La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. F Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. V La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA: 2-8-2019

1. A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
 B. Comprender profundo y completamente a la otra persona.
 C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
 A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
 A. Respetar los silencios.
 B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 C. Evitar juzgar.
 D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir:
 A. Una exigencia ética para los profesionales.
 B. Una obligación profesional.
 C. Solo A y B.
 D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite:
 A. Todas las siguientes.
 B. Validar nuestros sentimientos.
 C. Animar nuestro verbo.
 D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
 A. Karkuff George.
 B. Jean Watson.
 C. Carl Rogers.
 D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
 A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 B. Identificación, incorporación, separación.
 C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
 A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 B. Experiencia humana privilegiada.
 C. El desarrollo de la escucha empática.
 D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA

PRB



Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # D FECHA: 19-8-19 HORA: 1:15pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "ítems" de respuestas verdaderas y falsas: 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. V La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. V Una persona empática entiende y oye al otro.
3. F Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. V Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. V Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. V La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. F Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. V En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. V La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. V Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. V La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA: 19-8-2019

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
 - B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
 - C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 - D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
- A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 - B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 - C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 - D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
- A. Respetar los silencios.
 - B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 - C. Evitar juzgar.
 - D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir.
- A. Una exigencia ética para los profesionales.
 - B. Una obligación profesional.
 - C. Solo A y B.
 - D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
- A. Todas las siguientes.
 - B. Validar nuestros sentimientos.
 - C. Animar nuestro verbo.
 - D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
- A. Karkuff George.
 - B. Jean Watson.
 - C. Carl Rogers.
 - D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
- A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 - B. Identificación, incorporación, separación.
 - C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 - D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
- A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 - B. Experiencia humana privilegiada.
 - C. El desarrollo de la escucha empática.
 - D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA

PRE



Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # E **FECHA:** 19/8/19 **HORA:** 1:15pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "ítems" de respuestas verdaderas y falsas: 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. Una persona empática entiende y oye al otro.
3. Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:


APROBADO
 FECHA: 2-8-2019

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
 B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
 C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
 A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
 A. Respetar los silencios.
 B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 C. Evitar juzgar.
 D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir.
 A. Una exigencia ética para los profesionales.
 B. Una obligación profesional.
 C. Solo A y B.
 D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
 A. Todas las siguientes.
 B. Validar nuestros sentimientos.
 C. Animar nuestro verbo.
 D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
 A. Karkuff George.
 B. Jean Watson.
 C. Carl Rogers.
 D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
 A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 B. Identificación, incorporación, separación.
 C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
 A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 B. Experiencia humana privilegiada.
 C. El desarrollo de la escucha empática.
 D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA

ME



Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # F **FECHA:** 19/8/13 **HORA:** 1:30pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "ítems" de respuestas verdaderas y falsas: 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. Una persona empática entiende y oye al otro.
3. Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA: 2-8-2019

16

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
 - B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
 - C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 - D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
- A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 - B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 - C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 - D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
- A. Respetar los silencios.
 - B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 - C. Evitar juzgar.
 - D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir:
- A. Una exigencia ética para los profesionales.
 - B. Una obligación profesional.
 - C. Solo A y B.
 - D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
- A. Todas las siguientes.
 - B. Validar nuestros sentimientos.
 - C. Animar nuestro verbo.
 - D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
- A. Karkuff George.
 - B. Jean Watson.
 - C. Carl Rogers.
 - D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
- A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 - B. Identificación, incorporación, separación.
 - C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 - D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
- A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 - B. Experiencia humana privilegiada.
 - C. El desarrollo de la escucha empática.
 - D. Todas las anteriores.



APROBADO
FECHA

POSTEST



Post

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: “Sensibilización para la Escucha Empática”

PARTICIPANTE # A **FECHA:** 10/9/2019 **HORA:** 2:42pm.

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 “items” de respuestas verdaderas y falsas; 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. Una persona empática entiende y oye al otro.
3. Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que “escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda”, es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA 2-8-2019

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
 B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
 C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
 A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
 A. Respetar los silencios.
 B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 C. Evitar juzgar.
 D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir.
 A. Una exigencia ética para los profesionales.
 B. Una obligación profesional.
 C. Solo A y B.
 D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
 A. Todas las siguientes.
 B. Validar nuestros sentimientos.
 C. Animar nuestro verbo.
 D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
 A. Karkuff George.
 B. Jean Watson.
 C. Carl Rogers.
 D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
 A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 B. Identificación, incorporación, separación.
 C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
 A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 B. Experiencia humana privilegiada.
 C. El desarrollo de la escucha empática.
 D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA

Post



Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # B FECHA: 16-9-19 HORA: 2:42pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "ítems" de respuestas verdaderas y falsas: 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

- 1. La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
- 2. Una persona empática entiende y oye al otro.
- 3. Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
- 4. Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
- 5. Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
- 6. La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
- 7. Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
- 8. En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
- 9. La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
- 10. Los estados emocionales se pueden contagiar.
- 11. La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

- 1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
- 2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
- 3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA: 2-8-2019

- 20/10/19
- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
 - B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
 - C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
 - D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
- A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 - B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 - C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 - D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
- A. Respetar los silencios.
 - B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 - C. Evitar juzgar.
 - D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir.
- A. Una exigencia ética para los profesionales.
 - B. Una obligación profesional.
 - C. Solo A y B.
 - D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
- A. Todas las siguientes.
 - B. Validar nuestros sentimientos.
 - C. Animar nuestro verbo.
 - D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
- A. Karkuff George.
 - B. Jean Watson.
 - C. Carl Rogers.
 - D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
- A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 - B. Identificación, incorporación, separación.
 - C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 - D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
- A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 - B. Experiencia humana privilegiada.
 - C. El desarrollo de la escucha empática.
 - D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA



pat

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # C **FECHA:** 16/9/2019 **HORA:** 2:42pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "ítems" de respuestas verdaderas y falsas; 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. Una persona empática entiende y oye al otro.
3. Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:


APROBADO
FECHA: 2-8-2019

- 20 puntos
- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
D. Solo A y B.
 4. Beneficios de la escucha empática:
A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
D. Ningunas de las anteriores.
 5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
A. Respetar los silencios.
B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
C. Evitar juzgar.
 D. Todas las siguientes.
 6. El acto de escuchar podemos decir.
 A. Una exigencia ética para los profesionales.
B. Una obligación profesional.
C. Solo A y B.
D. Ninguna de las anteriores.
 7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
 A. Todas las siguientes.
B. Validar nuestros sentimientos.
C. Animar nuestro verbo.
D. Disipar nuestros miedos.
 8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
A. Karkuff George.
B. Jean Watson.
 C. Carl Rogers.
D. Joyce Travelbe.
 9. Son fases de la empatía.
A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 B. Identificación, incorporación, separación.
C. Aceptación, interrogación, experimentación.
D. Ninguna de las anteriores.
 10. La relación de ayuda permite:
A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
B. Experiencia humana privilegiada.
C. El desarrollo de la escucha empática.
 D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA

1-8-2019

Pnt



Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # D FECHA: 16/9/19 HORA: 2:42pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "items" de respuestas verdaderas y falsas; 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

- 1. V La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
- 2. F Una persona empática entiende y oye al otro.
- 3. F Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
- 4. F Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
- 5. V Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
- 6. F La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
- 7. F Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
- 8. F En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
- 9. V La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
- 10. V Los estados emocionales se pueden contagiar.
- 11. V La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

- 1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
- 2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
- 3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO
FECHA: 2-8-2019

20/02/19

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
- B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
- C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
- D. Solo A y B.

4. Beneficios de la escucha empática:
- A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 - B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
 - C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
 - D. Ningunas de las anteriores.

5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
- A. Respetar los silencios.
 - B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 - C. Evitar juzgar.
 - D. Todas las siguientes.

6. El acto de escuchar podemos decir:
- A. Una exigencia ética para los profesionales.
 - B. Una obligación profesional.
 - C. Solo A y B.
 - D. Ninguna de las anteriores.

7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite:
- A. Todas las siguientes.
 - B. Validar nuestros sentimientos.
 - C. Animar nuestro verbo.
 - D. Disipar nuestros miedos.

8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
- A. Karkuff George.
 - B. Jean Watson.
 - C. Carl Rogers.
 - D. Joyce Travelbe.

9. Son fases de la empatía.
- A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 - B. Identificación, incorporación, separación.
 - C. Aceptación, interrogación, experimentación.
 - D. Ninguna de las anteriores.

10. La relación de ayuda permite:
- A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
 - B. Experiencia humana privilegiada.
 - C. El desarrollo de la escucha empática.
 - D. Todas las anteriores.



APROBADO
FECHA 1-8-2019



pat

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: “Sensibilización para la Escucha Empática”

PARTICIPANTE # E **FECHA:** 16/9/19 **HORA:** 2:40pm.

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 “ítems” de respuestas verdaderas y falsas: 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. ✓ La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. F Una persona empática entiende y oye al otro.
3. F Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. F Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. ✓ Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. F La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. ✓ Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. F En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. ✓ La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. ✓ Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. ✓ La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que “escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda”, es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA 8-8-2019

- 18
- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
 A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
A. Respetar los silencios.
B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
C. Evitar juzgar.
 D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir.
 A. Una exigencia ética para los profesionales.
B. Una obligación profesional.
C. Solo A y B.
D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
A. Todas las siguientes.
B. Validar nuestros sentimientos.
C. Animar nuestro verbo.
 D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
A. Karkuff George.
B. Jean Watson.
C. Carl Rogers.
 D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 B. Identificación, incorporación, separación.
C. Aceptación, interrogación, experimentación.
D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
B. Experiencia humana privilegiada.
C. El desarrollo de la escucha empática.
 D. Todas las anteriores.



APROBADO

FECHA

OK



post

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Facultad de Enfermería

Maestría en Enfermería con Énfasis en Enfermería Oncológica
Proyecto de Intervención Titulado: "Sensibilización para la Escucha Empática"

PARTICIPANTE # F **FECHA:** 16/19/19 **HORA:** 2:45pm

OBJETIVO: Aplicar un instrumento para evaluar el grado de conocimientos que posee la enfermera(o) sobre la habilidad para la escucha empática.

INSTRUCCIONES: Usted posee un test evaluativo con una serie de 11 "ítems" de respuestas verdaderas y falsas; 10 preguntas de selección múltiple con 4 alternativas de las cuales debes de elegir la respuesta de su elección.

I- Responda a las cuestiones señalando si la respuesta es V (verdadera) o F (falsa) de acuerdo con aquello que considera refleja la puesta en práctica de la empatía.

1. La empatía es la habilidad que podemos desarrollar y aprender.
2. Una persona empática entiende y oye al otro.
3. Cada persona conoce su propio nivel de empatía.
4. Cuando soy una persona empática me implico emocionalmente.
5. Quien es empático/a no prejuzga ni censura al otro/a.
6. La persona empática siempre tiene respuestas de solución a los problema.
7. Si queremos ser empáticos con otra persona debemos poner límites saludables.
8. En la empatía, los pensamientos interactúan con los sentimientos.
9. La persona empática sabe manejar sus sentimientos con mucha habilidad.
10. Los estados emocionales se pueden contagiar.
11. La sonrisa puede ser una expresión de empatía.

II-Encierre en un círculo la respuesta que considere es la correcta.

1. Diethich 1986 plantea que "escuchar empáticamente estimula y capacita al sujeto de ayuda", es decir.
 - A. Ponerse en su piel.
 - B. Situarse en el lugar del otro.
 - C. Escuchar a la otra persona.
 - D. Todas las anteriores.
2. Resultados que se logran con la escucha empática.
 - A. El ayudado se siente valorado y aceptado como persona.
 - B. Crea poca base sólida que consolida a la relación de ayuda.
 - C. Ninguna de las anteriores.
 - D. Todas las anteriores.
3. Barrera para una adecuada escucha empática:



APROBADO

FECHA: 2-8-2019

- A. Dejar que nuestras ideas y creencias influyan.
B. Comprender profunda y completamente a la otra persona.
C. Respetar el silencio de la otra persona durante la conversación.
D. Solo A y B.
4. Beneficios de la escucha empática:
 A. Resta importancia a lo que le preocupa al otro.
 B. Eleva la autoestima de la otra persona (el cliente).
C. Disminuye los conocimientos y percepciones del otro.
D. Ningunas de las anteriores.
5. Son técnicas básicas para desarrollar la escucha empática:
A. Respetar los silencios.
B. Parafrasear lo que acabas de escuchar.
 C. Evitar juzgar.
 D. Todas las siguientes.
6. El acto de escuchar podemos decir.
 A. Una exigencia ética para los profesionales.
B. Una obligación profesional.
C. Solo A y B.
D. Ninguna de las anteriores.
7. La escucha es un arte que requiere práctica y permite.
A. Todas las siguientes.
B. Validar nuestros sentimientos.
C. Animar nuestro verbo.
 D. Disipar nuestros miedos.
8. Dentro de la escucha empática un teórico que la fundamenta en sus estudios es:
A. Karkuff George.
B. Jean Watson.
 C. Carl Rogers.
D. Joyce Travelbe.
9. Son fases de la empatía.
A. Clarificación, modulación, entendimiento.
 B. Identificación, incorporación, separación.
C. Aceptación, interrogación, experimentación.
D. Ninguna de las anteriores.
10. La relación de ayuda permite:
A. Llevar a la confianza, autenticidad y entrega.
B. Experiencia humana privilegiada.
C. El desarrollo de la escucha empática.
 D. Todas las anteriores.

19/11/2014



APROBADO

FECHA

EVALUACIÓN CAMPO CLÍNICO

Edición

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ENFERMERA(O).

OBJETIVO: Evaluar la aplicación que realiza la enfermera sobre los conocimientos teóricos de la “escucha empática” en el abordaje emocional de la persona con enfermedad avanzada.

INSTRUCCIÓN: Mediante la observación directa, realice la siguiente prueba de evaluación al participante; colocar un gancho (✓) en los ítems correspondientes a lo observado.

A

#	OBSERVACIÓN	SI	NO
1.	Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre.	✓	
2.	Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.	✓	
3.	Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos	✓	
4.	Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas)	✓	
5.	Presta atención a los gestos de quien te habla	✓	
6.	Escucha sin juzgar a la otra persona	✓	
7.	Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.	✓	
8.	Respeto los silencios de la otra persona.	✓	
9.	Se concentra en el mensaje de tu interlocutor	✓	
10.	Guía la conversación hacia donde él o ella desean.	✓	
11.	Atiende al teléfono mientras la otra persona le habla.		✓
12.	Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones.	✓	
13.	Pide a la persona que le aclare algún punto...	✓	
14.	Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen.	✓	
15.	Interrumpe a la persona mientras está hablando.		✓
16.	Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.		✓
17.	Anima a la otra persona para que siga hablando.	✓	
18.	Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.	✓	
19.	Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.		✓
20.	Juzga emociones de la otra persona.		✓

Fuente: elaboración propia en base a revisión de literatura y la misma ha sido validada por expertos.



APROBADO
FECHA *2-8-2019*

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ENFERMERA(O).

OBJETIVO: Evaluar la aplicación que realiza la enfermera sobre los conocimientos teóricos de la "escucha empática" en el abordaje emocional de la persona con enfermedad avanzada.

INSTRUCCIÓN: Mediante la observación directa, realice la siguiente prueba de evaluación al participante; colocar un gancho (✓) en los ítems correspondientes a lo observado.

B

#	OBSERVACIÓN	SI	NO
1.	Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre.	✓	
2.	Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.	✓	
3.	Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos	✓	
4.	Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas)	✓	
5.	Presta atención a los gestos de quien te habla	✓	
6.	Escucha sin juzgar a la otra persona	✓	
7.	Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.	✓	
8.	Respeto los silencios de la otra persona.	✓	
9.	Se concentra en el mensaje de tu interlocutor	✓	
10.	Guía la conversación hacia donde él o ella desean.	✓	
11.	Atiende al teléfono mientras la otra persona le habla.		✓
12.	Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones.	✓	
13.	Pide a la persona que le aclare algún punto...	✓	
14.	Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen.	✓	
15.	Interrumpe a la persona mientras está hablando.		✓
16.	Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.		✓
17.	Anima a la otra persona para que siga hablando.	✓	
18.	Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.	✓	
19.	Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.		✓
20.	Juzga emociones de la otra persona.		✓

Fuente: elaboración propia en base a revisión de literatura y la misma ha sido validada por expertos.



APROBADO
FECHA *2-8-2019*

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ENFERMERA(O).

OBJETIVO: Evaluar la aplicación que realiza la enfermera sobre los conocimientos teóricos de la "escucha empática" en el abordaje emocional de la persona con enfermedad avanzada.

INSTRUCCIÓN: Mediante la observación directa, realice la siguiente prueba de evaluación al participante; colocar un gancho (✓) en los ítems correspondientes a lo observado.

C

#	OBSERVACIÓN	SI	NO
1.	Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre.	✓	
2.	Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.	✓	
3.	Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos	✓	
4.	Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas)	✓	
5.	Presta atención a los gestos de quien te habla	✓	
6.	Escucha sin juzgar a la otra persona	✓	
7.	Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.	✓	
8.	Respeto los silencios de la otra persona.	✓	
9.	Se concentra en el mensaje de tu interlocutor	✓	
10.	Guía la conversación hacia donde él o ella desean.	✓	
11.	Atiende al teléfono mientras la otra persona le habla.		✓
12.	Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones.	✓	
13.	Pide a la persona que le aclare algún punto...	✓	
14.	Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen.	✓	
15.	Interrumpe a la persona mientras está hablando.		✓
16.	Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.		✓
17.	Anima a la otra persona para que siga hablando.	✓	
18.	Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.	✓	
19.	Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.		✓
20.	Juzga emociones de la otra persona.		✓

Fuente: elaboración propia en base a revisión de literatura y la misma ha sido validada por expertos.



APROBADO
 FECHA *2-8-2019*

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ENFERMERA(O).

OBJETIVO: Evaluar la aplicación que realiza la enfermera sobre los conocimientos teóricos de la "escucha empática" en el abordaje emocional de la persona con enfermedad avanzada.

INSTRUCCIÓN: Mediante la observación directa, realice la siguiente prueba de evaluación al participante; colocar un gancho (✓) en los ítems correspondientes a lo observado.

#	OBSERVACIÓN	SI	NO
1.	Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre.	✓	
2.	Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.	✓	
3.	Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos	✓	
4.	Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas)	✓	
5.	Presta atención a los gestos de quien te habla	✓	
6.	Escucha sin juzgar a la otra persona	✓	
7.	Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.	✓	
8.	Respeto los silencios de la otra persona.	✓	
9.	Se concentra en el mensaje de tu interlocutor	✓	
10.	Guía la conversación hacia donde él o ella desean.	✓	
11.	Atiende al teléfono mientras la otra persona le habla.		✓
12.	Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones.	✓	
13.	Pide a la persona que le aclare algún punto...	✓	
14.	Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen.	✓	
15.	Interrumpe a la persona mientras está hablando.		✓
16.	Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.		✓
17.	Anima a la otra persona para que siga hablando.	✓	
18.	Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.	✓	
19.	Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.		✓
20.	Juzga emociones de la otra persona.		✓

Fuente: elaboración propia en base a revisión de literatura y la misma ha sido validada por expertos.



APROBADO

FECHA 2-8-2019

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ENFERMERA(O).

OBJETIVO: Evaluar la aplicación que realiza la enfermera sobre los conocimientos teóricos de la "escucha empática" en el abordaje emocional de la persona con enfermedad avanzada.

INSTRUCCIÓN: Mediante la observación directa, realice la siguiente prueba de evaluación al participante; colocar un gancho (✓) en los ítems correspondientes a lo observado.

E

#	OBSERVACIÓN	SI	NO
1.	Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre.	✓	
2.	Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.	✓	
3.	Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos	✓	
4.	Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas)	✓	
5.	Presta atención a los gestos de quien te habla	✓	
6.	Escucha sin juzgar a la otra persona	✓	
7.	Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.	✓	
8.	Respeto los silencios de la otra persona.	✓	
9.	Se concentra en el mensaje de tu interlocutor	✓	
10.	Guía la conversación hacia donde él o ella desean.	✓	
11.	Atiende al teléfono mientras la otra persona le habla.		✓
12.	Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones.	✓	
13.	Pide a la persona que le aclare algún punto...	✓	
14.	Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen.	✓	
15.	Interrumpe a la persona mientras está hablando.		✓
16.	Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.		✓
17.	Anima a la otra persona para que siga hablando.	✓	
18.	Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.	✓	
19.	Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.		✓
20.	Juzga emociones de la otra persona.		✓

Fuente: elaboración propia en base a revisión de literatura y la misma ha sido validada por expertos.



APROBADO

FECHA 2-8-2019

117/12

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE ESCUCHA EMPÁTICA EN EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA ENFERMERA(O).

OBJETIVO: Evaluar la aplicación que realiza la enfermera sobre los conocimientos teóricos de la "escucha empática" en el abordaje emocional de la persona con enfermedad avanzada.

INSTRUCCIÓN: Mediante la observación directa, realice la siguiente prueba de evaluación al participante; colocar un gancho (✓) en los ítems correspondientes a lo observado.

F

#	OBSERVACIÓN	SI	NO
1.	Se presenta delante de la persona profesionalmente con su nombre.	✓	
2.	Presta atención al lenguaje no verbal durante la conversación.	✓	
3.	Ayuda a la clarificar sus pensamientos y sentimientos	✓	
4.	Mantiene una postura abierta (evita cruzar brazos y piernas)	✓	
5.	Presta atención a los gestos de quien te habla	✓	
6.	Escucha sin juzgar a la otra persona	✓	
7.	Utiliza refuerzos positivos y lenguaje corporal abierto.	✓	
8.	Respeto los silencios de la otra persona.	✓	
9.	Se concentra en el mensaje de tu interlocutor	✓	
10.	Guía la conversación hacia donde él o ella desean.	✓	
11.	Atiende al teléfono mientras la otra persona le habla.		✓
12.	Valida la decisión de la persona durante la conversación y realiza conclusiones.	✓	
13.	Pide a la persona que le aclare algún punto...	✓	
14.	Vuelve a redirigir la conversación hacia su origen.	✓	
15.	Interrumpe a la persona mientras está hablando.		✓
16.	Da lecciones o aconseja, para indicar lo que es bueno o malo.	✓	
17.	Anima a la otra persona para que siga hablando.	✓	
18.	Realiza preguntas con Qué, Cuándo, Dónde, Cómo o Quién.		✓
19.	Desaprueba, cuestiona, quita la razón al otro.		✓
20.	Juzga emociones de la otra persona.		✓



Fuente: elaboración propia en base a revisión de literatura y la misma ha sido validada por expertos.



APROBADO

FECHA 2-8-2019

TALLERES

video Escucha empática

#E

el video se observa escucha empática porque el psicólogo del joven puso en su lugar y reafirmó los sentimientos del ayudado, también lo ayudó a autoexplorarse hasta que el mismo se dejó ayudar y aceptó su problema.

1er #1

~~tercera~~

edico: mentir, menospreciar, ego (que no soporto)
hablar mal de otros, creerse más, (que no me gustan)
no aceptar sugerencias

ponerse en su lugar.

Actúa de esa manera porque no desea quedar mal ante los demás o se le olvida lo que ha dicho en un momento en el que no estaba de buen humor por alguna situación.

Personal = Inseguridad

Me ayudaría tener más confianza al instruirme más e involucrarme más en algunas terapias que no domino.

1 tema de hoy

aprendido que es importante no solo escuchar con los oídos, sino también con ojos y el corazón. El paciente es capaz de comunicarse en un lenguaje no verbal y es nuestra responsabilidad escucharle y ayudarlo de una manera empática y ponerlo en su lugar.

Taller #1

Empatía:

Compañero Entrenador:

- 1) Desorganizado
- 2) Antipático
- 3) Mal Compañero

- 1) Su forma de hablar.
- 2) Su manera de desarrollarse en la administración.
- 3) Su falta de preocupación ante las situaciones

-
- 1) Vida de forma libre sin estímulos
 - 2) En forma positiva puede ser un ser que es bueno en su interior
 - 3) Sobre vida de forma única, porque no logró involucrarse

-
- 1) Me falta disciplina y determinación y que empiezo una meta y no logro llevarla a cabo porque en el transcurso de los días pasan cosas que me desvían del camino y eso me enoja y frustra

-
- 1) No sé si necesito terapia o debo escribir en un tablero lo que quiero hacer y recordármelo a diario.
 - 2) Estar siempre más...

F

18/01/18

Dinámica Diego y Hugo

Hoy aprendí que es muy importante detenernos a escuchar para poder actuar y desarrollarnos de acuerdo a las indicaciones dadas por aquella persona que nos orienta, sin embargo de alguna forma actuamos de acuerdo a nuestros sentimientos y emociones y fallamos al no seguir las instrucciones ~~como~~ debían.

Videos

Sí hubo escucha empática porque el receptor se puso en la piel del emisor, haciendo lo entender que no era su culpa, al punto que liberara mediante el llanto el dolor causado en él, r

Kallex #1

19-8-19

Enfermero. 3 cosas que no soportó "Empatía"
- Redante
- Irritable
- Poco Educado.

cosas que no le gusta de esa persona

- Manera de expresar
- Forma de tacto
- Arrogancia.

Positivo.
? Se describe su manera de actuar porque posiblemente es una persona insegura de su personalidad por lo cual de esta manera actúa para poder sobrellevar las críticas y demandas de los más.

Sentimiento Propio Negativo.

Demandante y exigente u oligoquisia.

2 cosas que pueden aliviar ese sentimiento Negativo.

- Deteniéndose a valorar las cosas más sencillas de la vida.
- Fortaleciendo los vínculos familiares y disyuntivos.

Dinámica. Digoy Haga

1

19-8-19

Interpretación al aprendizaje de derecha el individuo es que muchas veces hacemos a actamos de una manera que creemos, y sólo seguimos ordenes sin meditar nuestra forma de actuar. El cerebro actua en ocasiones por impulsos que muchas veces nos cuesta comprender las indicaciones de los demás.

Respuesta de Video.

Pude lograr identificar en dicho video que el Joven al poder conversar o expresar lo sucedido, el Señor lo escuchó empáticamente y pudo intervenir de una manera que lo hiciera ~~ex~~ cambiar de opinión y expresar así su sentimiento.

Taller n°1 empatía

19/8/19

Enfermero.

Ser arrogante, Propotencia, Subirlo todo.

le gusta mandar, no ayuda, atrasa en el trabajo

~~Punto al lugar, en positivo como muestra sobre, cual sea la razones que no teogran
describe meta~~

positivo pienso que la meta es lograr ser un mejor personal.

una persona que esta sola y esta solo cargado de trabajo

sentimiento propio negativo, que no me quite.

Poco comunicativa con persona cercana. tengo a cerrarme y no contar lo que siento
tengo foudida de enojarme pero no lo digo pero mi gesto habla por si solo.

~~como punto mejor.~~

ser más sociable y mejorar los vinculos en familia.

no enojarme mucho. y no dejar que la cosa me afecte en todos los ambientes.

Dinámica Digo y Hago

19/3/19

Que Aprendí

- ①. escuchar las indicaciones
- ②. Prestar atención a los que nos hablan y comprender de manera correcta para dar soluciones.
- ③. en cuanto al tema sobre la relación de ayuda que debemos poner en práctica para satisfacer las necesidades reales y así brindar respuestas a la problemática.
- ④. Poner mayor práctica la empatía en los pacientes y familiares.

Por qué hubo escucha empática en el video

Para mi concepto sí hubo una escucha empática por que el padre lo comentó al hijo que el tuvo esa situación al contarle esa situación el hijo le comentó la situación que el tuvo parecido, en ese momento el padre escuchó al hijo y lo entendió diciéndole que el no tenía la culpa.

Triller #1
"Empire"

Empire (A4)

Artes es muy buenas
que hecho

1. Es amargada alca
2. Cuando deja algo pendiente lo dice en su
sano que no me equivo.
3. Hecho amargo.

Cree que lo sabe todo.

Pensando que es buen enfermo si Camba es su actitud.

Lo que gusta ser tan de Curata parte porque dice que
lo amargado.

Dejando que hace un efecto de lo horrible importante
a lo que se hizo.

¿Qué aprende de la Pirámide? B

- La Pirámide nos enseña que Nuestro Cerebro trabaja a los el
- Ordenes pero se necesita estar bien concentrado para poder realizar
- que nuestros pensamientos dominan nuestro cuerpo, podemos pensar algo pero si esta persona nos dice que hagamos lo contrario no podemos ejecutar. Lo importante es saber escuchar lo que realmente debemos hacer.

Dicho

Si hablo escuché empático el padre luego que el tomó escuché
of comprensión que lo que había sucedido no era su culpa, también
el padre escuchó la versión y los sentimientos del hijo y un abrazo
fue como un apoyo emocional para el y desahogo

Taller #1

Empático.

Experiencia ① - Quejas si cree que se las está tocando. ① → Carácter
② - mandona.
③ - Arrogante. ② Poco tonto
③ Como se expresa

Ponte en el lugar.

Escribir en + como intentar sobrevivir.
Desear tener un buen día de trabajo interper-
Razones que se actúan.
Para no irreducirse en su turno.

Sentimiento propio Negativo.
- Ausencia poco paciencia y exigencia

Siendo más empático, ponerte en el lugar de la otra persona, observar que cosas son molestas, para mejorar y comprender q' aunque tengo pocos meses de experiencia, entiendo que cada día aprendo y se aprende y que no lo sé todo, me ayudan a mejorar poco a poco.

Dinámica Digo y Hago = A

Entendí que para hacer las cosas hay que tener en cuenta lo que escuchamos y vemos, saber comprender y entender, no solamente actuar, y que para llegar a tener una buena comunicación con el paciente no siempre será fácil, por eso tenemos que ponernos en el lugar de la otra persona.

Videos:

Si hubo mucha empatía, hubo confianza, comunicación, y el ayudador usó palabras sencillas para llegar a las emociones de la otra persona, sacando de él emociones reprimidas y queridas, que con solo unas palabras "no fue tu culpa" logró ayudarle.

Taller # 2

cuando estaba en el cuarto piso un día después del reporte un familiar de la paciente se acercó a la estación de enfermería para reclamar que porque se había colocado una sonda nasogástrica con succión baja intermitente a su familiar. La familiar era una enfermera que trabajaba en la CSS y su madre había sido operada recientemente, ella aseguraba que desde la mañana había querido que su madre estuviera intubada y la enfermera de la mañana la había ignorado. Sin embargo cuando me contó hizo que me quedara frente a todos los demás como si hubiera sido mi culpa por lo cual me molesto y también intento ignorarla.

- Si en ese momento me hubiera puesto en su lugar hubiera entendido mejor su desesperación, creo que hubiera actuado de la misma manera o tal vez hubiera sentido alivio al ver que se había hecho algo.
- Aunque le expliqué que se había hecho algo para solucionar el problema, si hubiera podido juzgarla mi intervención habría tenido mejor efecto.
 - Debí dejar lo que estaba haciendo para escucharla mejor y comprender lo que ella quería transmitirnos.
 - Debí explicarle con paciencia el manejo médico de su familiar a fin de que sus dudas quedaran aclaradas, aunque ella era enfermera necesitaba un poco más de información.

Taller.

Donde no hubo escucha activa y que podra hacer usted como enfermera para mejorar esa situación o solución a ese problema.

Situación de área de trabajo

en el área de trabajo se presentó una situación con la paciente M.F era una paciente poco comunicativa que en su rostro mostraba tristeza, preocupación, tensión, aunque estaba en compañía de su esposo tiene más de un mes hospitalizada; como enfermera me tome la iniciativa de conversar y escucharla, me presento y la oriento sobre el procedimiento que le realizaba durante ese momento le pregunto como se sentía:

Refiere que se siente bien pero que extraña a sus hijos, ella es madre de 4 hijos los cuales nos dice que 2 son adolescentes, 3 son de edad escolar y una preescolar los cuales esta bajo el cuidado de su madre ella reside en Penonomé en una comunidad de Churuquitas, la cual nos indica que su mayor preocupación es que sus hijos se quede sin madre, que cuando llama a sus hijos ellos le dicen mamá cuando regresa y ella toma una pausa y le dice que vuelva pronto. Pero le preocupa que aun no vuelva. durante la escucha le permití de lo sale la idea de pensamientos de madre.

Como Solución a esta situación:

- 1- Orientar a la Familia y la paciente que no pierda la esperanza.
- 2- tomar más a menudo conversar y escuchar a la paciente para que exprese su sentimiento, preocupaciones.
- 3- también se le orienta que realice actividades distractoras como leer revista, periódico o libro de sopa de letras.
- 4- Que mantenga más contacto telefónico con sus hijos y si es posible realice video llamadas.
- 5- Que se tome su medicaciones y se realice su tratamiento como indique los doctores. en este punto ella refiere que acepta y no rehúsa a colocación de medicación y bajar a sus acciones de radio-terapia.
- 6- Como Profesional de enfermería debemos escuchar no solamente con nuestro oído, sino también con nuestro ojo, con nuestra mente, con nuestro corazón y con nuestra imaginación. No debemos olvidar esto para brindar le una mejor atención y cuidado a nuestra paciente a la cual de ella no debemos.

F

Taller

Escechar no es lo mismo que Ors.

Paciente con Diagnostico de Co de
C6n metastasico a Pulm6n, ingreso por
Obstrucci6n intestinal, se le coloca sonda
nasog6strica a succion Bajo intermitente.
Se le aplica enema cuociente reultando
efectiva, al siguiente da el paciente refiere
sentir alivio y se observa una disminuci6n
del timpano del abdomen adem6s refiere sentirse
desentomado, M6dico general realiza retro
de la sonda y se la indica al paciente que
debe iniciar deambulaci6n, a lo que el paciente.
hace caso omiso, 12 horas postando al retro
de la sonda paciente manifestando sentir
distensi6n abdominal, se cuestiona sobre la
movilizaci6n, a lo que el paciente acusa
que al momento de avisarle indic6n moverse, fuera de
su comodidad.

Soluciones.

- Control de indicación médica.
- Tensiones a indagar por que no se ha movilizado fuera de su unidad y así conocer la ~~causa~~ causa que lo impida.
- Brindar Continuo y Apoyo al paciente y asistirlo en la movilización.
- Crear un foro al número de asociaciones por turno ~~o~~ indagar la frecuencia con la que se eliminan los platos.
- Que actúen por aumento o disminución de los movimientos Peristálticos.

Situación donde no hubo escucha activa:

En un turno de 11/7 nos encontramos de turno 4 enfermeras
La situación surge entre el enfermero y el familiar del paciente
El familiar ya se había acercado varias veces a la estación de enfermería
molestando la situación y que quería hablar con el doctor, sin embargo
el doctor ya había conversado con el familiar. El familiar alegaba
que su padre (paciente) seguía igual no se le quitaba la fiebre y que
no podía respirar. Las enfermeras habían hecho las intervenciones dadas
por el doctor (aplicar medicación física, dar un 1g de acetaminofen, se le colocó
oxígeno por cánula nasal, y se aplicaron las nebulizaciones #4 c/20min).
La insistencia del señor era de cada 5 minutos en la estación, se hizo lo
posible para mantenerlo tranquilo, se llamo al doctor el cual dijo que ya no
se podía hacer que había que esperar, se lo comunicó al señor, sin
embargo dijo que no era posible que no hicieran nada con un tono
fuerte y es aquí donde desde el enfermero le dice que tiene que esperar
que ya se llamo al doctor, que tenía que calmarse que no podía hablar de
esa manera que además de él habían más pacientes con la misma condición
El señor responde que él no estaba alzando la voz y que el enfermero
no bien estaba faltándole el respeto y que era un quisoso, que iba a hablar
con el supervisor, el mismo enfermero le dijo que no tenía ningún problema
que bajara al primer piso que hay de encontrada. Al final el familiar
habló con el supervisor, el compañero tuvo que hacer una nota dirigida
al supervisor para cuidarse en salud, el familiar regresó muy enojado
presionando que el trato era malo, lamentablemente el paciente falleció al
día siguiente.

Posibles soluciones.

Escuchar con atención las inquietudes del familiar.
Explicarle de manera sencilla como van a funcionar las intervenciones que
se le aplican para mejorar la condición.
Ayudar al familiar a aceptar la condición del paciente (enfermo).

Importante que el médico tratante sea sincero con el familiar y explique
realmente la condición de salud del paciente, de esa manera el familiar
estará con conciencia de la realidad.

B

Folleto N° 2

Escucha Empática y Activa

Situación:

Una joven universitaria tiene una discusión con su
hermano al cual siempre insiste en terminar la escuela. Lo
joven hasta y cuando se va a casa al llegar no tiene
quien de comer y se dirige a su habitación, ante la
situación el padre lo abraza y se pone a pensar en lo
que le sucede a la hija, luego de un determinado tiempo
decide ir a la habitación para ver porqué no habla
cuando comes ya que lo preocupaba la situación.

Relación:

El padre se acerca a la habitación y le pregunta a su
hija ¿hay de lo que te gusta comer? ella le responde: No papa estoy
muy estresada el padre responde: algo te preocupa y ella le dice
no algo me asusta el padre le pregunta ¿algos te da miedo?
lo que ella responde: Tener me ha llamado luego que chautame
quiero hablar conmigo y estaba muy bien pero que quiero tenerme
amigo y el padre responde: No te gustaría que eso sucediera? Pero
no debes pensar en eso intenta hablar con él pues todas las
cosas se pueden solucionar quizás falta un poco de comunicación entre

Taller #2

Saber escuchar, enfatizado en que escuchar no es lo mismo que oír.

Letra D.

Situación en mi área de trabajo donde no hubo escucha activa.

Paciente insistentemente acude a la estación de Enfermería para hacer varias preguntas resulta que el médico no le había aclarado el avance de su enfermedad o simplemente no había tenido el tacto para explicar lo que estaba sucediendo con su enfermedad, y solo le dijo que el día de hoy lo iban a transfundir por lo que el señor se mostraba muy ansioso, al momento de hacer todo el protocolo para poder iniciar la trasfusión el señor se mostraba aún con más ansiedad y casi a los 15 minutos de que la compañera colocó la trasfusión y haberle dado todas las instrucciones el señor se vuelve a levantar de su cama para desplazarse hacia la estación de Enfermería se descanaliza y se pierde gran cantidad de la sangre que se iba a transfundir. La compañera muy disgustada expresa de un amanaera no muy cordial su enojo hacia lo que estaba aconteciendo.

Que puedo hacer yo como enfermera para mejorar esa situación.

Lo que yo hubiese podido hacer como enfermera en este caso era poder escuchar primero todo lo que el paciente tenía que decir de un amanaera empática y colocándome a su nivel, para poder aclarar hasta donde me compete a mi como enfermera ciertas dudas y lograr que el paciente bajara un poco su nivel de ansiedad para que se sintiera seguro de lo que se le iba a realizar ya que esto ayudaría a mejorar su estado.

TALLER

Taller #3: El cofre

Al comenzar, se le entrega a cada persona una hoja con un dibujo de un cofre. Se explica que ése es el cofre de los recuerdos y que allí deben colocar cinco de sus recuerdos (tres tristes y dos alegres)

- Cuando cada uno ya los escribió, se forman parejas y cada uno le cuenta a su compañero sus tesoros.

- Al terminar, se cambian los cofres con el de su compañero.

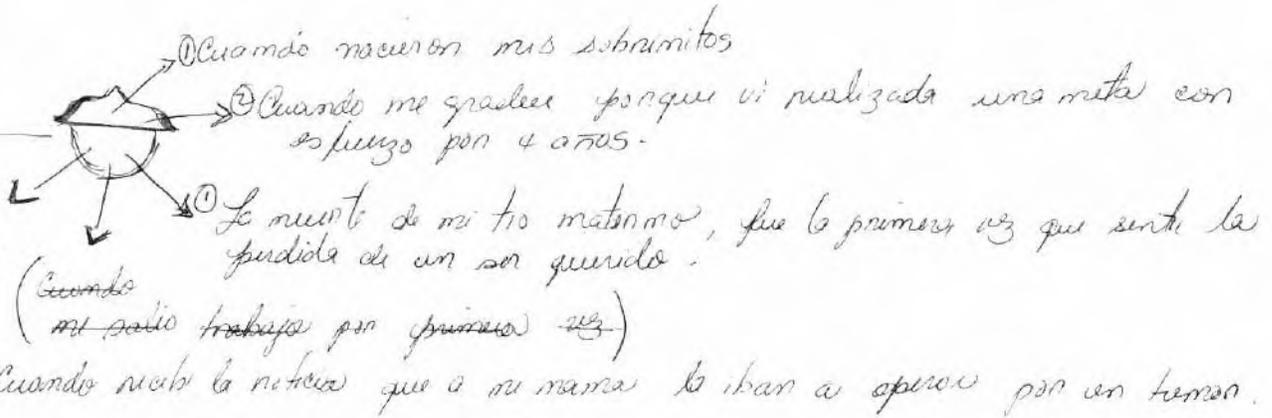
Cuando todas las parejas terminaron, cada uno va a contar lo que había en el cofre de su compañero, hasta llegar al último.

- ¿Qué le dirás a tu compañero cuando me cuente cada recuerdo triste?
- ¿Qué le dirás a tu compañero cuando me cuente cada recuerdo alegre?
- ¿Puedo realizar escucha empática con mis pacientes?
- ¿Qué puedo lograr como enfermero (a) en mi paciente, cuando me comparte su historia y lo he escuchado con empatía?
- ¿Qué puedo obtener yo como persona cuando escucho empáticamente a mis pacientes?

El Cofre.

Alegre

Triste

Cuando mi
ata se murió
de

Preguntas

• Que le diría a tus compañeros cuando cuente el recuerdo triste?

Que me diría mi compañero cuando me cuente mi recuerdo alegre?

Puedo realizar escucha empática con mis pacientes.

Que puedo lograr como enfermera en mi paciente, cuando me comparte su historia y lo he escuchado con empatía.

Que puedo obtener yo como persona cuando escucho empáticamente a mis pacientes.

Taller #3

Respuesta a Letra A.

Que le dirias a tu compañera cuando cuente el recuerdo triste?

Estos momentos que describes seguramente fueron muy tristes para ti. En momentos como la muerte de un familiar y enfermedad de una madre uno se siente triste e impotente y son momentos muy difíciles emocionalmente para uno mismo y para la familia. Realmente deseo que tu madre se encuentre mejor.

La muerte de tu gato Lulu debio ser triste, nos encaminamos mucho con nuestras mascotas que llegan a ser nuestra familia.

Que mediria tu compañero cuando cuente un recuerdo alegre?

Los momentos que describes son muy bonitos recuerdos tambien es satisfactorio de recibir el diploma de la licenciatura, la felicidad y el orgullo de nuestros seres queridos acompañandonos no se comparo a otro momento sin duda es un bonito recuerdo.

Que bonito debe sentirse tener sobrinas y verlos desde que nacieron y crecer debio ser muy emocionante.

Puedo realizar escucha empatica con mis pacientes?

Despues de ser parte de este proyecto seguramente todas sentiremos más con sus necesidades de la importancia de escuchar con simpatia a nuestros pacientes y no realizaremos nuestro trabajo de manera mecánica.

Que puedo lograr como enfermera en mi paciente, cuando comparte su historia y lo he escuchado con empatia?

Puedo reafirmar su valor como individuo al sentir que sus sentimientos y salud mental son importantes para nosotros.

Podemos ayudarlo a encontrar una respuesta o solución a su problema.

Que puedo obtener como persona cuando escucho empaticamente a mis pacientes?

Podemos aprender grandes lecciones de vida, nuestros pacientes siempre obtienen de enseñarnos algo a traves de su historia y nosotros reflexionaremos en nuestra propia vida, si escuchamos con atención extraeremos muy buenas lecciones. Nuestros pacientes nos veran con respeto y confiaran más en nosotros como profesionales.

2

Taller. El Cofre.

Preguntas.

① ¿Qué le dirán a tu compañero cuando le cuente mi recuerdo triste?

R- En el primer recuerdo la consolara con palabras "lo lamento mucho su perdida y no puedo imaginar por lo que ha pasado, se que es un recuerdo triste que si desea llorar la acompaño y le doy un abrazo para consolarla y me quedo a escuchar sus sentimientos y brindarle animo. Segundo recuerdo y tercer recuerdo. Brindarle animos, escucharla y brindar un abrazo de apoyo quedarme como una buena compañera para darle sentimiento de esperanza, que en la vida hay momentos buenos y malos pero hay oportunidades que nos llegan en los momentos que Dios manda.

② ¿Qué me dirán mi compañero cuando le cuente mi recuerdo alegre?

R- Primero la felicitaré le regalo un abrazo de que me alegra su noticia que la llamo de emoción, alegría y satisfacción de ser madre y una segunda madre para sus sobrinos que ellos por los motivos de amor y cariño en su familia, los cuida mucho y que sea una excelente madre.

③ Pude Realizar escucha empática con mis paciente?

R- Dijo que si con la tematica que nos han orientado pudimos brindar y realizar escucha empática a nuestros pacientes. para apurar lo dado y saber escuchar lo que nuestros pacientes guarda en si por como se sienta, durante la hospitalización.

④ ¿Qué Pude lograr como enfermera en mis Pacientes cuando me compartan su historia y lo he escuchado con empatia?

R- Como profesional de salud al escuchar con empatia la historia que me compartan mi paciente, para que primero debo escuchar y permitir.

que el paciente discharge sus sentimientos, al escucharlo le estoy brindando una consolación, un apoyo, una comprensión y hacer sentir su valorado y aceptado, el paciente eleva su autoestima, ayudo también a que el confie más en sí mismo. también de saber responder y dar ánimos con respuestas que haga sentir bien al paciente y no hacerlo sentir mal.

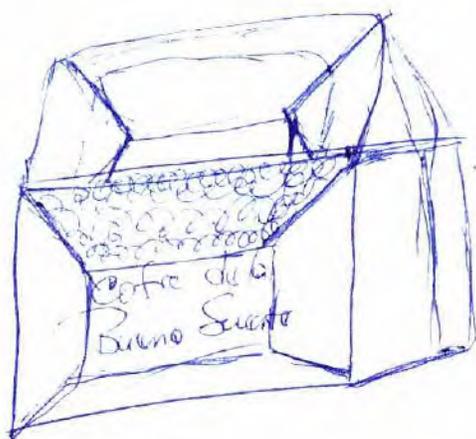
⑤ ¿ Que Puedo Obtener yo como persona cuando escucho empáticamente a mis pacientes ?

R= Podemos obtener al escuchar empáticamente a mis pacientes:
una mejor comunicación con el mismo paciente, fortalecer la relación enfermera-paciente al escuchar empáticamente, también ayudo a que el paciente confie más en sí mismo, fomentamos la responsabilidad al ayudado.

allá

El Cofre

F



Rec. triste

1. Muerte de mi Padre.
2. Cuando me enfermé mi Puma lloró
3. Quedarme en Lmateria en la Universidad.

Rec. Alegra

1. Nacimiento de mi Sobino - Ahijado
2. Voya ser lo macho de mi tercer Sobino.

Preguntas.

- 1) ¿Qué le dirás a tu compañero cuando le cuente mi recuerdo triste?
- 2) ¿Qué me dirá mi compañero cuando le cuente mi recuerdo alegre?
- 3) Puedo Realizar escuela empática con mis Recuerdos?
- 4) ¿Qué Puedo lograr como enfermera en mis Recuerdos cuando me comparte su historia y lo he escuchado con empatía?

③ ¿Qué Puedo Obtener Yo como Persona.
Cuando ascecho empaticamente a mi Presente.

B

El Copo Cullen

- 1- Aparte de mi cumpleaños.
- 2- poner cualquier tipo de fiesta por un día en la casa al día del cumpleaños que no seas yo.
- 3- Poner a mi primo en un accidente.

1. Joke en la fiesta el "poner" :)
2. No celebrar cumpleaños en la casa.

- ¿Que le digo a sus compañeros cuando me cuenta mi cumpleaños?
- ¿Que me dice mi compañero cuando le cuenta mi cumpleaños?
- ¿Puedo celebrar cumpleaños con un present?
- ¿Que puedo hacer como sorpresa con mi present cuando me comento su historia y lo he celebrado con sorpresa?
- ¿Que puedo obtener yo como present cuando me comento su cumpleaños?

Hoja de respuestas.

Letra D.

R: 1. La respuesta que le daría a mi compañera desde mi punto de vista, sobre sus recuerdos tristes es que este sentimiento es normal sentirlos en ocasiones ya que forman parte de las diversas etapas de nuestras vidas y son procesos que debemos atravesar, ya que estos diversos momentos en muchas ocasiones nos hacen más fuerte y empezamos a ver la vida de diferente perspectiva.

R: 2. Al compartir con migo sus recuerdos alegres la cual refleja con gran euforia , puedo decir que me regocija saber que cuenta con personas que la estiman y aprecian mucho, y que estos diversos sentimientos en nuestras vidas nos ayudan a superar muchas cosas.

R: 3. Si nos detuviéramos un rato a prestar atención y escuchar a nuestros pacientes sobre sus manifestaciones que muchas de las veces lo que necesitan son algunas palabras positivas, o de aliento lograremos establecer una escucha empática.

R: 4. Puedo lograr como enfermera, al escuchar al paciente empáticamente, poder entender y comprender desde varios puntos de vista todas esas mezclas de emociones o sentimientos que me puedan expresar y de esta forma poder ayudarlo.

R: 5. Al escuchar empáticamente a mi paciente, puedo obtener beneficio ya que puedo lograr saber lo que le aqueja y a la vez brindo confianza para que exprese sus sentimientos y poder intervenir o contribuir con su mejoría.

Taller de Cofre.

Recuerdo triste

- muno mi abuelo
- distancia de mi madre
- perdida de mi perro

Recuerdo feliz

- mi graduación
- mi primer trabajo

D: Qui le dura a tu compañero cuando le cuento mi recuerdo triste;

R: a pesar de todo el duelo es algo por lo que todos pasamos, pero con el tiempo se logra superar.
 Podemos decirle a la madre, se puede cuidar a través de la comunicación y pasar de los tristezas con
 sonrisa, alegría al otro! y si está bien en te lugar de comprensión. T.P.M.

D: Qui me dura mi compañero cuando le cuento mi recuerdo dulce.

R: Son momentos inolvidables, que solo te puedes recordar cada vez que te sientas triste. Pero en momentos hasta se puede reírse por uno feliz.

D: Puedo realizar escucha empática con mis pacientes.

R: Si puedes realizarla,

D: Qui puedo lograr como enfermera en mi paciente cuando me comparte mi historia y lo escuchado con empatía.

R: Puedes lograr que te paciente se sienta que te interesa por él, y generar una buena
 relación enfermera-paciente.

D: Qui puedo obtener yo como persona cuando mucho empáticamente a mis
 paciente.

R: puedes obtener información y una buena relación con los pacientes
 además puedes lograr la habilidad de poder comprender
 y tener una respuesta adecuada para el paciente que está
 en poco se ansiedad.

¿Cuándo le cuenta su historia y lo ha escuchado empática?

⑤ ¿Qué puedo obtener yo como persona, cuando escucho empáticamente a mis pts?

3 Recuerdos Tristes

- ▷ Fallecimiento mascota.
- ▷ Fallecimiento Abuela
- ▷ Alejamiento de mis padres.

2 Recuerdos Alegres

- ▷ Nacimiento de mi hija
- ▷ Realización profesional

¿Qué le dirás a tu corp cuando le cuentes mi recuerdo triste?

¿Qué me dirá mi corp cuando le cuentes mi recuerdo alegre?

③ Puedo realizar escucha empática con mis pts.

Hallar El Cofre. (D)

1- En la vida todos pasamos por diferentes sucesos y circunstancias. La vida es un proceso que nos enseña a superarnos a crecer como personas, que las circunstancias y los sucesos imprevistos nos ocurran a todos, que aunque son tristes perder a un ser querido o el recuerdo perdiera, las cosas buenas son lo que nos quedamos.

A Todo no gustan los recuerdos algunos, felices nos ponemos contentos, los guardamos en nuestra memoria, crecemos como personas.

Si puedes escuchar empáticamente a los pacientes, considero que eres una persona que comprende a las personas, las escucha y puede dar una respuesta con amor.

Como enfermera puede lograr que el paciente se exprese contigo porque genera confianza, puede lograr intervención y tener una buena intervención.

Como persona obtengo crecimiento profesional y sensibilidad humana, puedo ponerme en el lugar de la persona y contribuir a la salud del paciente.

El cofre

I

3 recuerdos tristes

- La muerte de un amigo de la familia
- La muerte de mi gato (la mascota que más quería)
- Asistir a un funeral al que le tome cariño en su momento cuando falleció

2 recuerdos Alegres

- Mi boda
- El nacimiento de mi hermano

1. ¿Qué le dirás a tu compañero cuando le cuente mi recuerdo triste?

2. ¿Qué me dirá mi compañero cuando le cuente mi recuerdo alegre?

3. ¿Puedes realizar escucha empática con mis pacientes?

4) ¿Qué puedo lograr como enfermera en mi paciente cuando me comparto su historia y lo he escuchado con empatía?

5) ¿Qué puedo obtener como persona cuando escucho empáticamente a mis pacien

1) Lo diría. que lo vivo es un ciclo completo por momentos de prueba que nos llegan para darnos experiencias dolorosas, los cuales en su mayoría nos dejan una herida que nos ayuda a crecer y madurar y aprender a valorar todos los momentos compartidos con la persona que está a nuestro lado.

2) me lleno de emoción al poder saber una parte de los momentos que lo han hecho feliz y lo exhorto a que si se vive cada momento con intensidad y que la felicidad reine en cada segundo de su vida por siempre.

3) Claro... que si lo puedo hacer. Ahora aún más con lo aprendido durante estos semestres en el seminario.

4) Puedo lograr tener una pequeña parte de su confianza y tratar de ser como su amigo, al hablarlo escuchado con atención y respeto resolviendo sus inquietudes y dudas que lo aquejan en el momento.

5) Puede lograr comprender sus emociones, proporcionar
"un aire psicológico", dejándole satisfecha esa
necesidad, Además mediante la escucha empática
es tan poderosa que nos proporciona ciertos procesos