

EBOOK

Cómo mejorar la relación con el paciente



Índice

1. Introducción
2. ¿Cómo puedo mejorar la relación con mis pacientes?
 - a. Considerando los errores más comunes en la interacción con el paciente
 - b. Mejorar la comunicación
 - c. Desarrollar habilidades sociales generales
 - d. Escucha activa
3. Consejos para una buena relación con el paciente
4. Ejemplo práctico de la mejora de relación con el paciente
5. Ejercicio de mejora de relación con el paciente
6. Conclusiones



1. Introducción

La relación que se establece entre la enfermera y el paciente no solo puede influir en la satisfacción laboral del profesional, sino que además ha demostrado tener un marcado valor terapéutico para el paciente cuando es de buena calidad [1].

Tanto si piensas que la relación que mantienes con tus pacientes suele ser buena, como si crees que podría mejorar pero no sabes cómo hacerlo, es previsible que en algún momento encuentres útil conocer qué aspectos pueden ayudarte a mejorarla.

Con este ebook aprenderás a:

- Considerar errores frecuentes en la interacción con el paciente para que puedas prevenirlos.
- Mejorar tu comunicación con el paciente aprendiendo a identificar y reformular su demandas, mediante escucha activa y actitud empática.
- Conocer qué habilidades sociales puedes desarrollar para potenciar la calidad de la relación con tu paciente.

El objetivo es aprender a poner atención en los aspectos más relevantes de la comunicación con los pacientes, para poder empezar a ejercitar y desarrollar las habilidades que te permitirán mantener una mejor y más satisfactoria relación con cada uno de ellos.

2. ¿Cómo puedo mejorar la relación con nuestros pacientes?

a. Considerando los errores comunes en la interacción con el paciente.

Para empezar a mejorar la relación con el paciente te podrá resultar útil, en primer lugar, conocer los tres errores se suelen cometer con mayor frecuencia a la hora de relacionarse con los pacientes:

- **Olvidar clarificar el objetivo de cada visita: mantener una entrevista o solo acompañar al paciente.**

Es común que en la rutina laboral del día a día al profesional de enfermería se le olvide comunicar claramente al paciente si su visita tiene alguna finalidad como informar, orientar, ayudarlo a solucionar sus problemas, etc., o si se trata de pasar tiempo con él [2]. Comenzar cada visita aclarando al paciente el motivo de la misma le ayudará a saber cuándo es importante que te preste más atención.

- **Olvidar alimentar el bienestar personal para cuidar la pasión por la profesión.**

Para mantener una buena relación con los pacientes, es fundamental encontrarse satisfecho y motivado mientras se realiza la actividad profesional. De este modo, evitaremos el **síndrome de burnout**. Es el síndrome que el colectivo de enfermeros tiene alto riesgo de

desarrollar, provocándoles agotamiento físico, mental o emocional que tiene consecuencias en la autoestima y en la pérdida de interés en el trabajo [4].

Formas de evitarlo tienen que ver con el desarrollo de la *resiliencia*, el despliegue de *estrategias de afrontamiento adaptativas* y cuidar la *red de apoyo social* [4].

Estas forman parte del crecimiento personal que un profesional de la psicología te puede ayudar a cultivar.

- **Confundir la empatía con el contagio emocional perjudicial.**

La empatía es una capacidad que en realidad está compuesta por al menos dos dimensiones: la cognitiva y la afectiva. La *empatía cognitiva* se refiere a “saber lo que el otro siente” y la *empatía afectiva* a “sentir lo que el otro siente” [3].

La empatía afectiva también se denomina “contagio emocional” [3], y si el profesional no mantiene la distancia terapéutica, a la larga puede resultar que el contagio emocional acumulado resulte perjudicial para él a nivel personal y laboral; y por tanto también para su relación con el paciente.

8 tips para mantener una empatía sana con el paciente

Es importante mantener una actitud y una comunicación empática con el paciente para que este se sienta comprendido y escuchado, pero al mismo tiempo tú no te lles los problemas a casa.

La empatía que llamamos "afectiva", es decir el proceso de "sentir lo que el otro siente" o *contagio emocional*, es un proceso que ocurre de forma automática y por tanto es difícil de evitar, sobre todo si eres una persona con tendencia natural a empatizar con los demás. Sin embargo, es importante que aprendas a mantener una empatía sana con tu paciente como aspecto importante para evitar el síndrome de *burnout*.

¿Qué hacer y qué evitar para mantener una empatía sana con el paciente?



Qué evitar

Para mantener una empatía sana con tu paciente te resultará útil no perder la **distancia terapéutica** (es decir, una distancia o rol profesional), lo que puedes hacer evitando las siguientes situaciones:

- **Saludar de una forma familiar.** Cuando te presentes a tus pacientes es aconsejable que siempre saludes dando la mano.
- **Utilizar apodos o apelativos cariñosos.** Evita utilizar palabras como "majo" o "guapa" y en lugar de ello, llama a tus pacientes siempre por su nombre.
- **Hacer autorrevelaciones.** Limita dar detalles innecesarios sobre tu vida.
- **Hacer favores que se salgan de las normas.** Niégate a ello insistiendo en la existencia de las normas pertinentes y en que el trato es igual para todo el mundo.



Qué hacer

Para mantener la actitud empática y próxima con tu paciente te resultará útil:

- **Mantener la mirada del paciente.** Evitar mirar a los ojos puede producir desconfianza en tu paciente.
- **Mantener una sincronía no verbal y afectiva.** Si el paciente relata hechos tristes, mantén tu expresión verbal y no verbal acorde con esa tristeza, y lo mismo si los temas son alegres.
- **Intenta tomar el mínimo de notas en la historia clínica mientras habla.**
- **Utiliza el contacto físico ocasionalmente si el paciente se muestra hundido o ansioso.**



b. Mejorando mi comunicación con el paciente.

La comunicación es el eje de toda relación interpersonal y una herramienta esencial en la labor sanitaria que ejerce el personal de enfermería, pues los cuidados que este presta se elaboran a partir de los hechos que se le comunica y que observa en los pacientes y en sus familias [2].

Existe evidencia de que una comunicación inadecuada entre profesionales de la salud y también entre estos y los pacientes (incluyendo la comunicación enfermera-paciente) contribuye a la sucesión de eventos adversos [5, 6, 7].

Dos actitudes que te permitirán mejorar tus habilidades de comunicación con el paciente son escucharlo de forma activa para identificar su demanda y saber mantener una relación empática adecuada y no perjudicial para el profesional.

•Escucha de manera activa a tu paciente

Tu función al escuchar al paciente es descodificar correctamente su mensaje, es decir, *identificar la demanda*. Esto implica averiguar:

- Qué le pasa
- Cómo le hace sentir
- En qué quiere que le ayudes.

Desarrollaremos este punto a continuación para darte unas nociones básicas de cómo mantener una buena escucha activa y su importancia.

• Mantén una actitud empática

La actitud empática supone prestar una gran atención y determinación de la importancia de los mensajes verbales y no verbales del paciente [8] y ponerse auténticamente en el lugar del paciente para comprender sus percepciones y sentimientos y transmitirle esa comprensión [2, 8].

Algunas sugerencias para expresar la empatía son [2]:

- Atender con detenimiento todo lo que expresa el paciente: contenido, sentimiento y forma en que lo dice.
- Escucha principalmente los mensajes que son básicos y vitales para el paciente.
- Si tienes dudas sobre lo que te dice, pregúntale si has entendido bien lo que te ha dicho o pídele que lo repita.
- Muéstrate sensible solo a los sentimientos que aparezcan más claros en su comunicación.
- Emplea las respuestas del paciente a lo que le dices como la mejor guía para comprobar si os estáis entendiendo.

c. Desarrollando mis habilidades sociales generales.

Las habilidades sociales son aquellas cuya adquisición y desarrollo permiten adquirir un mayor grado de competencia social, a través de nuestra capacidad de expresarnos adecuadamente en distintas situaciones y contextos.

Dentro de ellas se incluyen habilidades conductuales como la comunicación asertiva o la capacidad de negociación y manejo de conflictos, pero también habilidades cognitivas como **determinar el propio estado emocional** o analizar y reformular los propios pensamientos.

Lo que pensamos se refleja en lo que hacemos y decimos y todo ello repercute en cómo nos sentimos, lo cual a su vez nos provoca otros pensamientos, conductas y mensajes. Conviene que antes de relacionarte con los pacientes hagas un ejercicio de auto-observación y te hagas la pregunta “¿Cómo me siento hoy?” y tengas en cuenta tu propio estado a la hora de relacionarte con los pacientes, sin sentirte culpable si tu estado no es el ideal.

Sin embargo, no olvides que empatizar es un proceso que implica tres fases [8]:

1. Identificarse con la otra persona y su situación.
2. Incorporar elementos de la experiencia del otro que son semejantes a los propios.
3. Adaptarse a la implicación sentimental, manteniendo una distancia para evitar sentimientos de culpa.

Si olvidas este último paso correrás un alto riesgo de sufrir el síndrome de burnout [8].





¡Practica la identificación de la demanda del paciente mediante escucha activa!

Veamos un ejemplo de identificación de la demanda del paciente a partir de mensajes inespecíficos, y por tanto abiertos a varias interpretaciones, mediante el uso de *feedback* como herramienta esencial en la escucha activa.

Cada vez que un paciente inicia una comunicación contigo es porque tiene una necesidad que le motiva a enviarte ese mensaje. Esta necesidad detrás del mensaje puede ser de naturaleza física (le molesta una herida) o psicológica (se siente solo) pero siempre existe y va acompañada de una demanda de ayuda, aunque no siempre el paciente expresará de forma explícita en qué quiere que le ayudes [2].

En la forma activa de escucha, el profesional retro-informa al paciente; es decir le proporciona *feedback* de lo que ha escuchado, para demostrarle que verdaderamente ha prestado atención y ha entendido sus palabras [2].

El *feedback* o retroalimentación es la actitud de devolver al paciente lo que este acaba de decir, y es una herramienta clave en la comunicación con tu paciente, ya que este solo se sentirá comprendido si le confirmamos explícitamente qué ha dicho y cómo hemos interpretado sus palabras: tanto respecto al contenido de su mensaje, como al sentimiento que lo acompaña, así como a la demanda [2].



Averigua qué le pasa.

Confirma el **contenido** del mensaje, es decir, cuál es el problema, lo que le ha ocurrido.



Averigua cómo le hace sentir.

Identifica el **sentimiento** que acompaña al contenido del mensaje. Lo que siente el paciente ante lo que le ha pasado es lo que le da un significado al contenido y no otro, pues el mismo acontecimiento puede tener un significado más negativo o más neutro y más o menos importancia para cada persona, dependiendo de sus características individuales.



Averigua en qué quiere que le ayudes.

Se trata de que aprendas a reformular su **demanda** en términos claros, concretos y específicos, incluso a partir de las frases más ambiguas o abstractas que puedan emitir los pacientes.



3. Consejos para tener una buena relación con tus pacientes



1. Utiliza un lenguaje apropiado a la persona que escucha, pues cuando te comunicas tu responsabilidad es esforzarte en hacerte entender.



2. Da indicaciones y/o prescripciones de manera clara y concisa.



3. Dejar hablar sin interrumpir salvo que se pierda el hilo de la conversación.



4. Ayudar al interlocutor a que se sienta cómodo y libre en aquello que quiera expresar. Para ello es necesario crear un clima de cordialidad.



5. Manifiesta una actitud de respeto absoluto e incondicional hacia la persona y su intimidad.



6. Demuestra interés hacia lo que se está escuchando, mediante feedback verbal y no verbal (postura, miradas...).



7. Escucha para comprender al otro y no te quedes pensando en lo que dirás cuando acabe de hablar.



8. Evita las interferencias físicas tales como ruidos o espacios físicos inapropiados.



9. Evita también las interferencias actitudinales tales como prejuicios sociales, estereotipos, etc.



10. Atiende no sólo al contenido del mensaje sino también a los sentimientos y necesidades de la persona.



11. Mantén atención a los mensajes no verbales de la persona. Es una buena fuente de información que nos ayudará a comprender mejor sus necesidades.



12. Trata de manifestar en todo momento una elevada motivación hacia el propio trabajo. La desmotivación es fácilmente captada por quien recibe el servicio e influye muy negativamente en la relación terapéutica.

4. Ejemplo práctico de la mejora de relación con el paciente

Ante un mensaje ambiguo del paciente:

1. Comienza por barajar, al menos, dos o tres interpretaciones en cuanto a lo que quiere que hagamos por él.

Paciente: "Mira cuánta sangre"

- a) Quiere que le informes de si es una situación grave o no.
- b) Quiere que le desinfectes y le pongas una cura.
- c) Quiere que llames al médico.

2. Dale un feedback: devuélvele sus palabras añadiendo lo que crees que está sintiendo para que te confirme tanto el contenido como el sentimiento de su mensaje.

Enfermera: "Creo que te ha parecido mucha sangre y te has asustado"

3. Espera la respuesta del paciente sin dejar de observar otras claves contextuales como su lenguaje no verbal (tono emocional del habla, postura, etc).

Paciente: "Sí, así es"

4. Puedes confirmar mediante una pregunta directa al tiempo que respondes a la primera demanda, por ser la que crees más probable y la que puedes atender de forma inmediata y fácil.

Enfermera: "No es grave, la herida tiene buen aspecto, dígame ¿qué necesita?".

Paciente: "Nada, estoy bien. Sólo que no sabía si ha parado de sangrar".

Por tanto, en este caso, la demanda tenía relación con la primera opción: su necesidad era asegurarse de que no era una situación grave y lo que quería que hicieras era que se lo confirmaras.



5. Ejercicio de mejora de relación con el paciente

Ahora tú

Intenta hacer lo mismo que hemos hecho en este ejemplo con los siguientes mensajes. ¿Cuáles serían tus interpretaciones de demanda y posibles respuestas de *feedback* en cada caso? Trata de extraer los siguientes elementos del mensaje: contenido, sentimiento, necesidad, y demanda.

- "Aquí pasáis de la gente"
- "Mi hijo no ha venido"
- "No sé cuándo me operan"



6. Conclusiones

- **Mantén una actitud prudente**, evitando interpretar o adivinar lo que el paciente quiere; pues si te equivocas en tu interpretación puede ocurrir que sienta que no le has comprendido y por ello se sienta herido, insatisfecho o molesto [3].
- **Identifica la necesidad del paciente** y su demanda tras cada mensaje, utilizando el feedback.
- **Mantén una actitud empática sana**, te ayudará a protegerte del síndrome de burnout.
- **Observa tu propio estado y no te culpabilices si no es el óptimo**, sino trata de cuidar tu bienestar personal mediante tus relaciones sociales y tu capacidad de resiliencia.

Referencias bibliográficas

- [1]. Tazón Asola, P.; García Campayo, J.; Ateguinolaza Chopitea, L. (2012). *Relación y comunicación*. DAE.
- [2]. Cibanal Juan, L; Arce Sánchez, MC, Carballal Balsa, MC (2014). *Técnicas de comunicación y relación de ayuda*. Barcelona, España: Elsevier.
- [3]. Sánchez-Cubillo I, Tirapu-Ustárroz J y Adrover-Roig D (2012). Neuropsicología de la cognición social y la autoconciencia. En Tirapu-Ustárroz J, Ríos-Lago M, García Molina A y Ardila A (Eds.), *Neuropsicología del córtex prefrontal y las funciones ejecutivas* (pp. 353-390). Barcelona, España: Viguera.
- [4]. Arrogante Maroto, O.; Aparicio-Zaldívar, E.G. (2017). Herramientas para hacer frente al *burnout* en el personal de enfermería. *Rev ROL Enferm*, 40(3): 172.
- [5]. Estudio ENEAS <https://www.seguridaddelpaciente.es/resources/contenidos/castellano/2006/ENEAS.pdf>
- [6]. Estudio APEAS <https://www.seguridaddelpaciente.es/resources/contenidos/castellano/2008/APEAS.pdf>
- [7]. Estudios ENEAS Y APEAS <https://fidisp.org/eventos-adversos-estudios/>
- [8]. Alférez Maldonado, A. (2012). La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hacer. *Rev Esp Comun Salud*, 3(2): 147-157 154. Documento descargado de <http://www.aecs.es>.



Todos los derechos reservados por Coloplast Productos Médicos, S.A.
Condesa de Venadito, 5, 4ª planta - 28027 Madrid. España.
www.coloplast.es

Coloplast es una marca registrada de Coloplast A/S. ©

Conoce nuestro blog en www.menosdiasconheridas.com