



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
VILLA MARIA

Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo A. Podestá"
Repositorio Institucional

Taller de Comunicación Terapéutica en la Jornada de Extensión Universitaria de Investigaciones Relacionadas con la Salud y Ciencias Afines

Año
2018

Autores
Haag, Lucia Belén y Martínez Aimar,
Rodrigo

Este documento está disponible para su consulta y descarga en el portal on line de la Biblioteca Central "Vicerrector Ricardo Alberto Podestá", en el Repositorio Institucional de la **Universidad Nacional de Villa María**.

CITA SUGERIDA

Haag, L. B. y Martínez Aimar, R. (2018). *Taller de Comunicación Terapéutica en la Jornada de Extensión Universitaria de Investigaciones Relacionadas con la Salud y Ciencias Afines*. 20vo Congreso REDCOM. Primer congreso latinoamericano de comunicación de la UNVM. Comunicaciones, poderes y tecnologías: de territorios locales a territorios globales. Villa María: Universidad Nacional de Villa María



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

Taller de Comunicación Terapéutica en la Jornada de Extensión Universitaria de Investigaciones Relacionadas con la Salud y Ciencias Afines

Apellido y Nombre de los autores: Lucia Belén Haag y Rodrigo Martínez Aimar

Correos electrónicos: luhaag96@gmail.com / rodri.maimar@gmail.com

Pertenencia Institucional: Universidad Nacional de La Pampa – Licenciatura en Comunicación Social

Eje temático: Prácticas de extensión en la Comunicación - Mesa 18

Resultado de la exposición

El taller de Comunicación Terapéutica estaba incorporado dentro de la capacitación de “Cuidado de las Heridas” que se realizó en la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam), ciudad de Santa Rosa. Se llevó a cabo a partir del 11 hasta el 13 de abril de 2018. A la capacitación asistieron 170 personas, en dos turnos, uno a la mañana de 60 personas y el de la tarde de 110 personas. El público estaba compuesto por su mayoría estudiantes de la Licenciatura en Enfermería y algunos profesionales de la salud, enfermeros y médicos.



El taller consistió en desarrollar el concepto de Comunicación Terapéutica, definir los elementos básicos de la misma y las herramientas para llevarlo a cabo. La comunicación terapéutica fue definida como la comunicación específica para una relación en la que una persona desempeña el papel de cuidar a otra y donde el centro del trabajo es el/la paciente, su narrativa y su experiencia en la enfermedad. Es la base para poder llevar a cabo todos los otros cuidados de enfermería, donde el objetivo es aumentar la calidad de vida del paciente.

Es necesario diferenciar la comunicación social de la terapéutica, ya que en la primera la responsabilidad está dividida entre las múltiples partes que la componen pero en el caso de la terapéutica se deben mantener roles y objetivos, la responsabilidad pasa a ser exclusiva del profesional de enfermería.

Se debe considerar al paciente como un ser humano biopsicosocial, ya que pasa constantemente por un proceso de cambio, evolución de sus pensamientos y significados y el o la enfermero/a debe ser el “testigo empático” de la experiencia existencial del sufrimiento. Es la manera en la que el paciente se escuche, identifique las dificultades al nombrar y expresarse, a empezar a hacer las paces con su nueva realidad y a comunicarse mejor con los demás.

Con la comunicación terapéutica el o la paciente debe cumplir con ciertos objetivos específicos: debe sentir que es el centro de los cuidados y del proceso; debe notar que su experiencia es lo que más importa; que pueda comunicar sus

vivencias y sea escuchado; debe generarse la posibilidad en donde él pueda identificar, sentir y decidir si quiere cambiar y cómo.

Por otro lado, los objetivos específicos del o de la profesional de enfermería debe ser: crear una relación terapéutica eficaz con el paciente; aumentar su eficacia y satisfacción; aceptar que el sufrimiento es un tema central y aumentar su interés por la complejidad del paciente y sentirse más humano.

Los elementos básicos de la comunicación terapéutica son:

- El pensamiento terapéutico:
- La empatía:
- La escucha receptiva y reflexiva:
- La atención a las emociones del paciente:
- El acompañamiento del paciente en sus reflexiones:
- Ayudar al paciente a aumentar su dignidad:
- La auto-reflexión y auto-observación:

Por otro lado se pueden identificar las herramientas para llevar a cabo los elementos básicos:

- Distinguir comunicación terapéutica de la social.
- Pensar, mirar, escuchar y hablar de una forma terapéutica.
- Centrarse en la experiencia del paciente.
- Creer al paciente.
- Descubrir significados e impactos que tiene para él la enfermedad.
- Darse cuenta de que la manera de tratar al paciente contribuye a aumentar o disminuir su sufrimiento.
- No proyectar emociones ni pensamientos propios al paciente.
- Paciente como centro.
- Trabajar con el paciente como es ahora, no cómo le gustaría que fuera.
- Saber mostrar empatía incluso ante comportamientos que no le agradan y entender que es la herramienta principal de la comunicación terapéutica.
- Conocer al paciente como individuo. Darse cuenta que el paciente es quien se conoce mejor a sí mismo.
- Respetar al paciente.
- Ser receptivo a las necesidades del paciente.

- Escuchar con tranquilidad y saber qué es lo que se escucha.
- Respetar las emociones del paciente y dejar que las exprese libremente y atenderlas de forma terapéutica.
- No juzgar los comportamientos.
- Notar las defensas del paciente, respetarlas y no reforzarlas.

Es importante lograr la continuidad donde el paciente sea siempre atendido por el mismo profesional, como “gestor/ra” o “enfermero/ra principal”. Aumenta la adherencia a los cuidados, la eficacia de la comunicación y su confianza. Aumenta la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

La empatía es la herramienta principal de la comunicación terapéutica, es una actitud sumamente necesaria. Comunicar que su situación y sus preocupaciones importan. Crea un ambiente seguro y ayuda a que el paciente confíe. Comprender lo que siente, mantener una cercanía mediada. Tratar al paciente con respeto, con todos sus derechos y como sujeto de su propia vida y no como objeto del sistema sanitario. No debe ser una cuestión de reciprocidad. El paciente debe ser llamado por su nombre, tutear o no depende de cada situación. Ver al paciente como sujeto psicosocial, no denominarlo a través de su enfermedad. Tener en cuenta su intimidad, pedir permiso y saludar, respetar horarios. No juzgar y mantener la neutralidad.

Finalmente, aportar herramientas fundamentales para llevar a cabo la comunicación terapéutica. Durante el taller se buscó interpelar y hacer participar a los y las espectadores/ras, donde se generó un clima ameno.

El taller se llamó “El cuidado de las heridas”. Luego de que el enfermero Alberto Gugliara mostrará casos clínicos para trabajar con los estudiantes, se expuso la comunicación terapéutica. Todo en función de tomar los aspectos específicos del contexto para aportarlos en beneficio de la salud del paciente. Hubo mucha colaboración por parte de los y las asistentes al taller.

Al finalizar el taller, se les entregó a cada uno de los asistentes un folleto con los tips básicos para tratar a un paciente. La idea no era solo hablarles sino que pudieran llevarse algo básico para que tengan en el día a día. Además en cada una de las exposiciones de casos del cuidado de las heridas se le brindó importancia a la comunicación.

Es Útil	No es Útil
Dar importancia a la experiencia	Trivializar la experiencia del paciente
Escuchar	Hablar demasiado
Preguntar sobre sus emociones	Evitar las emociones del paciente
Facilitar la reflexión del paciente	Hablar de tal manera que se ponga a la defensiva y se justifique
Ofrecer opciones	Imponer, intentar "hacer ver"
Reflexionar y responder	Reaccionar
Facilitar que la/el paciente pruebe opciones	Dar "soluciones"
Aceptar lo que piensa la/el paciente	Intentar convencer
Dialogar	Hablar en monólogo
Creer al paciente	No creerle, llevarle la contraria
Averiguar si quiere información	Dar información que ya tiene
Empatizar	Rescatar
Intentar entender al paciente	Opinar, juzgar al paciente
Poner límites con respeto	Regañar, enfadarse
Reforzar sus puntos fuertes	Criticarle
Respetar al paciente como es	Intentar cambiarle
Respetar e intentar entender sus comportamientos	Etiquetarlo de "mal paciente"

(Texto del folleto entregado)

Experiencia Metodológica:

Fuimos contactados por el Doctor y Profesor Jorge Luis Olivares, Director del Departamento de Docencia e Investigación del Hospital General Doctor Lucio Molas de la ciudad de Santa Rosa, provincia de La Pampa. Se presentó con el objetivo de contar con nuestra participación para trabajar en la realización de un taller interdisciplinario en la VII Jornada de Extensión Universitaria de Investigaciones Relacionadas con la Salud y Ciencias afines y la XI Jornada de Investigaciones del Equipo de Salud. Esta convocatoria se debió al trabajo llevado a cabo durante todo el segundo cuatrimestre del año 2017 en el Hospital General Doctor Lucio Molas, como equipo comunicacional. Este trabajo se realizó en el marco de la cátedra de Gestión de la Comunicación Institucional, correspondiente al cuarto año de la carrera Licenciatura en Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam).

La VII Jornada de Extensión Universitaria de Investigaciones Relacionadas con la Salud y Ciencias afines y la XI Jornada de Investigaciones del Equipo de Salud, fueron organizadas por:

- ≠ Cátedras de Cuerpo Humano I y II del Profesorado en Ciencias Biológicas
- ≠ Cátedra de Anatomofisiología de la Licenciatura en Química
- ≠ Cátedra Introducción a la Anatomía, Fisiología y Salud Humana del Profesorado en Química
- ≠ Carrera de Licenciatura en Enfermería Universitaria de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la UNLPam
- ≠ Secretarías Académica y de Investigación, Posgrado y Extensión de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales de la UNLPam.
- ≠ CEI (Comité de Ética en Investigación) del Departamento de Docencia e Investigación del Hospital Dr. Lucio Molas

Estas jornadas tenían como objetivo generar a partir de la Universidad y Ministerio de Salud un espacio que permita a docentes, estudiantes, extensionistas e investigadores dar a conocer estudios de problemáticas relacionados con la salud de

la comunidad pampeana integrando a diversos actores sociales para efectuar diagnóstico, análisis y propuestas de solución. Ya que, se considera que es necesario promover el acercamiento de la Universidad con profesionales de otras instituciones y con otros niveles de la comunidad educativa, para cumplir con otros de los objetivos institucionales que es el rol social de la extensión. En ese sentido, es importante mantener espacios de diálogo para la reflexión de aspectos biológicos, sociales y culturales del hombre relacionados con la salud-enfermedad, como dirían expertos en extensión para “establecer un diálogo del conocimiento”.



Luego de aceptar la convocatoria realizamos un diagnóstico comunicacional general sobre la carrera Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de La Pampa (UNLPam). Es importante considerar que la carrera comenzó a dictarse en 2017, es una carrera que recién se está armando y tiene falencias notables en su plan de estudio en cuanto al espacio que se le brinda a la comunicación. Es importante remarcar que los y las estudiantes realizan experiencias prácticas en los primeros años de haber iniciado a la carrera y la materia denominada “Elementos de Comunicación Social” está incorporada en el último año de la misma. Consideramos que es de suma importancia que al momento de realizar las prácticas con los y las pacientes, cuente con los conocimientos necesarios sobre comunicación

terapéutica, principalmente, y comunicación social, además de las cátedras relacionadas a la psicología.

De esta manera surgió la idea de desarrollar un taller sobre comunicación terapéutica para las y los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería. El Taller se incorporó en una actividad denominada “El cuidado de las heridas” llevada a cabo por enfermeros capacitados. Como fue mencionado anteriormente, es muy importante la relación entre el cuidado de las heridas, tanto físicas como psicológicas, al considerar al paciente un sujeto biopsicosocial. Se debe tener particular atención sobre el contexto y los distintos aspectos y factores que pueden influenciar al paciente. Hay que lograr que el paciente quiera mejorar, busque lograr el objetivo de sentirse mejor en su nueva realidad y no lo puede lograr sin la ayuda de quienes estén a su alrededor.

Abordajes institucionales e interdisciplinarios:

En este proyecto se realizaron varios abordajes interdisciplinarios por tal motivo se decidió incorporarlo en el eje relacionado a extensión estudiantil. Se relacionaron de manera directa la facultad de exactas como anfitriona, teniendo a los y las estudiantes de la Licenciatura en Enfermería como los principales destinatarios del taller y profesores de esa carrera como expositores, por otro lado, la facultad de humanas, especialmente la Licenciatura en Comunicación Social dirigida a explicar y desarrollar sus conocimientos como una nueva experiencia a llevar a cabo, y por último, el Hospital General Doctor Lucio Molas como principal organizador y articulador de las jornadas, incluido el Establecimiento Asistencial Gobernador Centeno de General Pico, La Pampa.

Es importante destacar la participación de la construcción del taller de todo el equipo médico que trabajó en la capacitación de “Cuidado de las Heridas” (Lic. Liliana Valdez, Dr. Daniel Volpe, Enf. Alberto Gugliara, Dra. Erica Witman Y Lic. Ariel Verbeke), como también del doctor y profesor Jorge Luis Olivares, y la estudiante de la Licenciatura en Comunicación Social, Mabel Linares, quienes brindaron material y consejos por experiencias previas para desarrollar el taller. Todos los aportes fueron importantes, ya que nuestra experiencia en salud era prácticamente nula.



BIBLIOGRAFÍA:

Aguirre – Vidaurre, E. (2005) Los Desafíos para el Profesional de Enfermería en el Siglo XXI. Universidad de Costa Rica, República de Costa Rica.

Valverde Gafaell, C. (2007) Comunicación Terapéutica en Enfermería. Madrid, España. Difusión Avances de Enfermería (DAE, S.L.)