




COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y SU IMPACTO EN LA ATENCIÓN DEL PACIENTE PEDIÁTRICO

COMMUNICATION OF THE NURSE PROFESSIONAL AND ITS IMPACT ON THE CARE OF THE PEDIATRIC PATIENT


Díaz Karol Celene

Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel

 <https://orcid.org/0000-0003-3984-5177>
Lcda.celene@gmail.com

Salazar Manuel Isaac

Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel

 <https://orcid.org/0000-0001-5748-7188>
manuelisaac2119@outlook.es

Fecha de Recepción: 1 de junio 2022
Fecha de Aceptación: 10 de julio 2022

RESUMEN

Desde el origen de los tiempos la comunicación a desempeñado un papel fundamental en las relaciones humanas. Existen diferentes formas de comunicarnos, sin embargo, en algunas ocasiones nuestras expresiones faciales o corporales no van acorde con el mensaje que queremos transmitir. Los procesos comunicativos en enfermería juegan un rol indispensable en la atención del paciente, pues en ellos se establecen lazos para una relación enfermero-paciente efectiva, dando como resultado una pronta recuperación de su salud. La estancia hospitalaria en el paciente pediátrico genera una alteración importante en su diario vivir, este proceso puede traer consigo alteraciones físicas y emocionales por lo cual el personal de salud debe poseer técnicas y habilidades comunicativas para favorecer un ambiente de confianza y tranquilidad para el paciente.

El objetivo de este artículo es resaltar la importancia de la comunicación asertiva en la atención del paciente pediátrico. Este es un artículo de revisión de fuentes secundarias. Concluimos que la comunicación en el personal de enfermería es de suma importancia en el proceso de salud-enfermedad del paciente pediátrico, la manera en que nos expresamos y comunicamos con el paciente puede influir de manera negativa y hacer más difícil del proceso hospitalario.

Palabras Clave:

Comunicación estratégica, paciente pediátrico, habilidades comunicativas, empatía sanitaria, comunicación asertiva.



ABSTRACT

Since the beginning of time, communication has played a fundamental role in human relations. There are different ways of communicating, however, sometimes our facial or bodily expressions do not match the message we want to convey. Communicative processes in nursing play an indispensable role in patient care, as they establish links for an effective nurse-patient relationship, resulting in a prompt recovery of their health. Hospitalization in pediatric patients generates an important alteration in their daily life, this process may bring with it physical and emotional alterations, which is why health personnel must possess communication skills and techniques to promote an atmosphere of trust and tranquility for the patient. The aim of this article is to highlight the importance of assertive communication in pediatric patient care. This is a review article of secondary sources. We conclude that communication among the nursing staff is of utmost importance in the health-disease process of the pediatric patient, the way in which we express ourselves and communicate with the patient can negatively influence and make the hospital process more difficult.

Keywords:

Strategic communication, pediatric patient, communication skills, health empathy, assertive communication.

INTRODUCCIÓN

Al hablar de población pediátrica la comunicación se convierte en un tema complejo. El hecho que los niños y jóvenes sean el receptor de la condición de salud genera muchos detalles que deben ser considerados para que los mismos puedan comprender y procesar esta información.

La comunicación como un proceso integrado de servicio de salud, juega un papel importante en la prestación de la atención y es un factor de mejora, que puede o no ser beneficioso para el paciente.

Si bien existe una gran cantidad de literatura sobre la comunicación con el paciente pediátrico, la mayor parte es investigación teórica o cualitativa que evalúa las necesidades y expectativas de información sobre la salud de los niños. Estos estudios permiten sentar las bases y aportar los conocimientos necesarios para poder



diseñar estrategias de comunicación efectivas dentro del hospital, he aquí la importancia del abordaje de esta temática en el desarrollo del presente artículo, que busca justamente resaltar la importancia de la comunicación asertiva en la atención del paciente pediátrico.

A continuación, se detallan elementos teóricos tomados en cuenta en la revisión de la literatura consultada a través de las fuentes de información.

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos. Es por ello que el ser humano es un ser sociable por naturaleza, entregando a través del intercambio de mensajes, sentimientos, emociones, costumbres y opiniones lo que conlleva que la comunicación cumpla un papel esencial en todos los procesos de la vida (Thompson, 2008).

Varios factores que interfieren en la comunicación pueden facilitar o dificultar el proceso, entre ellos podemos mencionar:

- ✓ Remitente: La persona (o personas) que envió el mensaje.
- ✓ Destinatario: La persona (o personas) que recibieron el mensaje.
- ✓ Mensaje: Se envía el contenido de la información.
- ✓ Canal: medio por el cual enviar el mensaje.
- ✓ Código: Los signos y reglas que se utilizan para comunicar el mensaje.
- ✓ Contexto: La situación en la que se desarrolla la comunicación.

Tipos de comunicación

- *Comunicación verbal*: El lenguaje verbal, también conocido como lenguaje oral o audio acústico, es el modo natural del lenguaje que depende de la transmisión y recepción de sonidos articulados; Se reconoce por el canal auditivo-labial: las señales son acústicas, es decir, consisten en sonidos emitidos en las cuerdas vocales y percibidos por el oído (Gómez, 2017).



- *Comunicación no verbal*: es el lenguaje corporal y también las emociones que experimentan los locutores durante la comunicación.

El lenguaje corporal es un poderoso medio de comunicación, porque sin escribir ni hablar, puedes transmitir más de lo que quieres decir. La comunicación no verbal no es consciente y, por lo tanto, no se puede regular. La comunicación no verbal se realiza a través del contacto visual, la apariencia, la postura y la forma de andar, las expresiones faciales (gestos) y el lenguaje corporal. (Bautista, Arias, & Carreño, 2016, p.1299).

Para hablar de la comunicación debemos tener claro algunos conceptos que son fundamentales en este proceso, entre ellos tenemos:

Comunicación asertiva

Cuando hablamos de comunicación asertiva nos referimos a la transmisión de un mensaje de forma clara, donde el receptor comprenda con claridad lo emitido.

- ✓ Valderrama (2019) define la comunicación asertiva como la habilidad de expresar ideas positivas y los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa, que reconoce nuestros derechos y al mismo tiempo respeta los derechos de otros.

Este proceso no solo implica dar retroalimentación, sino que va más allá, ya que es un verdadero reto comunicarse de manera efectiva y cuando se trata de una idea debe ser sencillo, siempre con el respeto que todos se merecen, esto no significa que para ser asertivos siempre debamos estar de acuerdo con los argumentos que se nos presentan, podemos discrepar sin que eso sea motivo de discusión. Comunicarse asertivamente significa decir lo que se quiere decir sin herir los sentimientos de la otra persona.



Empatía sanitaria

Se refiere a la capacidad del profesional de la salud para ponerse en el lugar del paciente a fin de conocer que ayuda necesitan. Reynolds (2001), citado por Restrepo (2017) señaló que la capacidad de comunicar el entendimiento de la experiencia del paciente permite que la información pueda ser validada por el mismo e implica la utilización de una comunicación adecuada y efectiva. Es gracias a esa capacidad de percibir y entender al otro que las dimensiones cognitiva y emocional de la empatía pueden unirse, conformando una visión integradora de ambas dentro del concepto mismo.

Enfermería Humanística

Es considerada un diálogo vivo en que participa el encuentro, en el que existe la expectativa de alguien para atender y alguien para ser atendido; la presencia, en la calidad de ser receptivo y recíproco para otra persona; la relación, por medio de la cual uno va en dirección al otro, lo que promueve una presencia auténtica y un llamado y una respuesta, que se presenta en la forma de comunicación verbal y no verbal (Robles, 2014).

Interpretación de gestos y movimientos al comunicarnos con el paciente

La faz de otra persona puede ser el estímulo más importante en la interacción porque es el principal emisor de información emocional, se utiliza todo el tiempo en que nos comunicamos, manifiesta aspectos que no se hablan. Mientras mayor sea el número de miradas entre 2 personas, mayor es el nivel de vinculación emocional y de comodidad entre ellas. La sonrisa se asocia a las emociones de felicidad y diversión. La cabeza erecta, de frente a la otra persona de forma relajada indica receptividad para la comunicación interpersonal, el movimiento de la cabeza de arriba hacia abajo implica confirmación o asentimiento. Los hombros dirigidos al frente pueden indicar interés, atención para la comunicación. Los brazos y manos desplegados, relajados y manos gesticulantes pueden indicar apertura hacia la



implicación interpersonal o la acentuación de algunos de los puntos de la conversación. Las piernas y los pies cómodos y relajados muestran apertura para el intercambio personal. (Ramírez y Müggenburg, 2015, p.136)

Comunicación del enfermero (a) en la atención de pacientes pediátricos

Restrepo (2017) nos dice que la comunicación que las enfermeras (os) tienen con la persona que cuidan es un proceso experiencial de reconocimiento y comprensión de lo que sienten, piensan, hacen y responden con empatía. De esta manera, los mensajes dirigidos por expertos son una herramienta que no solo mejora la comprensión, la aceptación y la operatividad del tratamiento, sino que también es una herramienta poderosa que contribuye a reducir el sufrimiento. Al cuidar a los niños, las enfermeras (os) deben comprender que para los niños estar en el hospital significa separarse de la familia y entrar en un nuevo entorno, donde otros están constantemente observando al niño, diciendo cosas que el niño no entiende, realizando acciones que a veces causan dolor, todo lo cual es traumático si no se maneja adecuadamente.

✓ En el año 1958, Gellert, decía: “Para el niño el hospital es como un país extranjero a cuyas costumbres, lenguaje y horario debe acostumbrarse”.

Ramírez y Müggenburg (2015) describen la importancia de la manera en que se comunica el profesional de enfermería y señala que:

El efecto que la comunicación de enfermería puede tener en los pacientes ha sido objeto de muchos estudios, porque los pacientes la ven como algo que los tranquiliza, reduciendo el miedo y la inseguridad. Los pacientes consideran importante la información sobre su enfermedad y su evolución, para ellos aspectos humanos como la empatía, el ánimo y el cuidado, así como la tranquilidad para calmar miedos e inseguridades, son mucho más importante que la parte técnica. Cuando las enfermeras (os) son amables y empáticas, los sentimientos de miedo



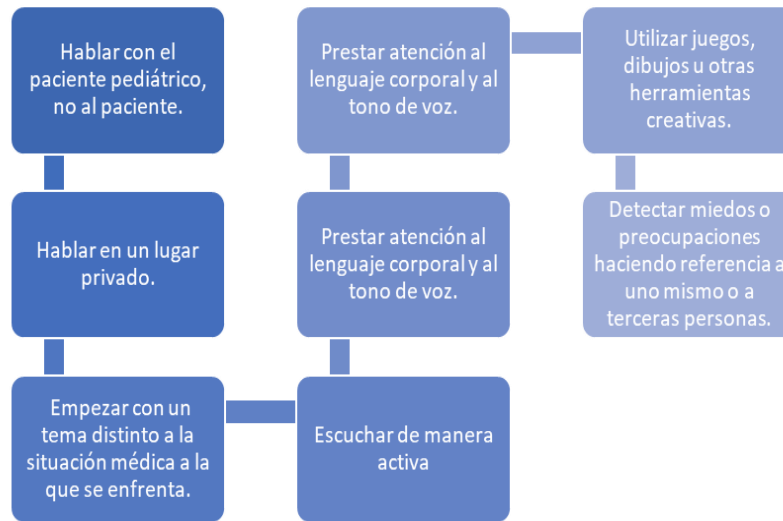
disminuyen durante la estadía en el hospital. (pàg.139).

El paciente es un sujeto cuyo derecho a expresarse y ser escuchado, y a recibir información varía según la etapa de desarrollo y la situación en que se ve, y es fundamental para la participación en las decisiones sobre su salud.

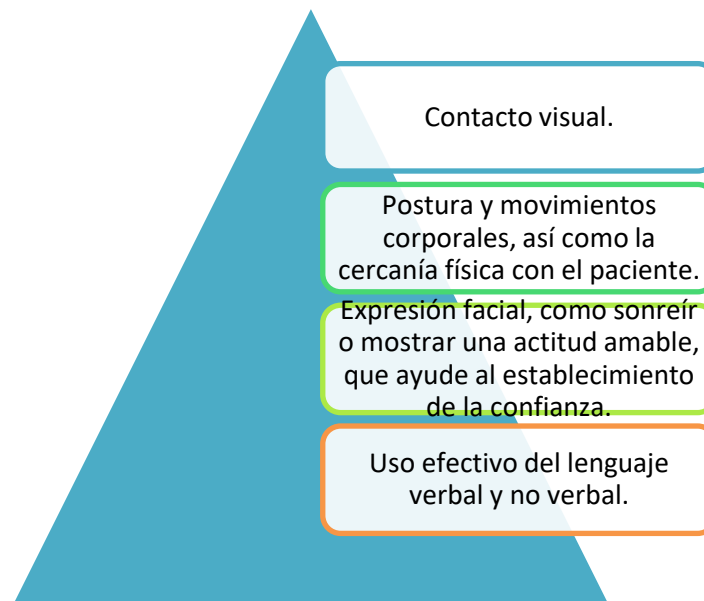
Ramírez y Müggenburg manifiestan que escuchar al paciente es verlo como un interlocutor válido en la comunicación, que permite una acción positiva (comunicación) en forma de presentación de algo y no sólo un receptor pasivo del tratamiento. Esto es para que pueda expresar sus necesidades e intereses de manera abierta y honesta. En este momento, un paciente puede ser alguien que necesita atención física, pero todos (pacientes y trabajadores de la salud) necesitamos atención comunicativa (escuchar), porque todos los días aprendemos unos de otros en medio de nuestras interacciones.

Diversas teoristas de enfermería han desarrollado conceptos que subyacen a la relación de ayuda: Hildergar (1948) ha entendido un tipo de relación enfermera-paciente, a la que denominó "relación interpersonal". "Individuos" en los que los problemas se resuelven de forma colaborativa (Peplau, 1990); Orlando (1961) centró el trabajo de enfermería en investigar y responder a las necesidades inmediatas de los pacientes a través del proceso de enfermería; Trabelby (1966) propuso un modelo de persona a persona, cuyo objetivo de enfermería es ayudar a las personas, familias y comunidades a prevenir o afrontar la experiencia de la enfermedad (Marriner-Tomey, 1994).

Levetow (2008) describe que con el fin de conectar con los niños se han descrito diferentes estrategias que permitan superar las barreras comunicativas como son:



Autores como Ramírez y Müggenburg (2015), explican que desde que empezamos a desarrollar relaciones con el entorno, emergen a su vez habilidades sociales que favorecen dichas relaciones. Los profesionales enfermeros deben recalcar y reforzar aún más estas habilidades, obteniendo el máximo beneficio de su relación con el paciente, siendo estas habilidades:



No obstante, además de aprender a desarrollar estas habilidades, también se deben tener en cuenta las barreras que existen, y que pueden suponer ciertos problemas en



el establecimiento del vínculo con el paciente entre ellas se encuentran:

- Actitud de superioridad, que supone un gran distanciamiento con el paciente.
- Poner nuestras soluciones por encima de las del paciente.
- Juzgar, criticar o interpretar.
- No dar la suficiente importancia a sus problemas.
- Comparar con otros pacientes o incluso con uno mismo.
- No prestar la suficiente atención o tiempo de trabajo, lo que impide que el paciente tenga intención de expresarse.

Una relación positiva entre la enfermera (o) y el paciente pediátrico al igual que su participación en su propio proceso son esenciales para una atención de enfermería más eficaz. A la hora de establecer contacto con los pacientes hay que tener en cuenta el factor "edad", ya que las capacidades de los menores son más limitadas que las de los adultos. En este sentido, la enfermera pediátrica debe utilizar el juego y otros canales de expresión como medio de comunicación con el paciente pediátrico en el hospital como herramienta de trabajo. Esta es una oportunidad para comprender las necesidades y los sentimientos que expresa el niño.

METODOLOGÍA

Este artículo es una revisión de fuentes secundarias, donde se recopiló información más relevante del tema y se examinó el contenido de la bibliografía publicada. Se realizó una búsqueda de literatura por distintas bases de datos usando palabras claves como enfermería pediátrica, comunicación; se seleccionaron artículos de acuerdo con la temática y se realizó un análisis.

RESULTADOS

Se realizó una búsqueda manual de artículos e investigaciones en diferentes bases



de datos. Al igual que se redujo la búsqueda a población pediátrica.

Los artículos seleccionados fueron de tipo observacional, con metodologías cualitativas y cuantitativas, estudios de diseños descriptivos en su mayoría.

En general estos artículos señalan que la comunicación es un elemento importante en la atención del paciente pediátrico, que existen elementos que pueden ser barreras o limitantes para que haya una comunicación asertiva y que es indispensable establecer estrategias de comunicación para mejorar la forma de transmitir información de manera verbal y no verbal.

DISCUSIÓN

El contacto entre el enfermero y el paciente no solo favorece el intercambio de información, a su vez afianza la confianza con el mismo y reduce su ansiedad ante la enfermedad. Factores como el sobrecargo de trabajo, falta de personal. Limitaciones físicas de la sala hospitalaria, barreras lingüísticas, estereotipos, conductas mismas del personal, entre otras constituyen barreras importantes en la atención.

Ante los resultados obtenidos podemos llegar a las siguientes interrogantes, ¿Estoy teniendo una comunicación asertiva con el paciente?, ¿El paciente siente confianza al hablar conmigo?, ¿Estoy dedicando el tiempo necesario al paciente? El equipo de salud debe estar atento al usar formas de comunicación verbal y no verbal para poder atender las necesidades del paciente.

Los enfermeros debemos maximizar el tiempo que pasamos con el paciente y no solo centrarnos en la parte administrativa, de esta manera creamos un vínculo con el mismo. Es importante señalar que el desarrollo acelerado de la tecnología genera un reto para los enfermeros de hoy, ya que nos resta tiempo valioso y nos lleva a perder ese trato humanizado.



CONCLUSIONES

- La forma en que nos comunicamos determina las relaciones que establecemos con los demás, la comunicación asertiva se refiere a un estilo de lenguaje en el que las ideas, sentimientos y necesidades se pueden expresar de manera directa, segura, tranquila y honesta. Al mismo tiempo, te permite empatizar y respetar a los demás.
- Es de gran importancia la manera en que el personal de enfermería se expresa y comunica frente al paciente, ya que esto reducirá el estrés, ansiedad y temor del mismo, al igual que favorece un mayor nivel eficacia del tratamiento.
- El buen manejo de las habilidades comunicativas, sean verbales o no verbales, favorecen una relación de ayuda más eficaz, es por ello que el profesional de la salud debe emplear técnicas para ayudar al paciente a expresar sentimientos, inquietudes y dudas.
- La enfermera (o) debe mantener un perfil basado en el respeto cuando se comunica con los demás compañeros de sala y mucho más si se encuentran pacientes en frente.
- Las enfermeras, para el correcto desempeño de sus funciones, deben practicar atención holística que aborde de manera integral todos los aspectos del niño.
- El paciente es un sujeto cuyo derecho a expresarse y ser escuchado, y a recibir información varía según la etapa de desarrollo y la situación en que se ve, y es fundamental para la participación en las decisiones sobre su salud, explicarle al paciente su condición de salud generará un vínculo de confianza con el personal de salud.

RECOMENDACIONES

- ✓ El personal de enfermería debe usar frases cortas, sin tecnicismos, fáciles de entender, asimilar y recordar. Si se dirigen al niño, adaptadas a su etapa de desarrollo.
- ✓ Evitar palabras de alto contenido emocional, sin ocultar la verdad.



- ✓ No culpabilizar al paciente.
- ✓ Dirigirse al paciente por su nombre. Usar expresiones acordes con la situación. Las palabras pueden aliviar o destruir. Usar un lenguaje accesible al nivel social, cultural y al idioma del paciente.
- ✓ Siempre ayuda una sonrisa franca. También son importantes la mirada, los movimientos de la cabeza, los gestos con las manos y la distancia física. El volumen y tono de voz, la velocidad del habla modula la comunicación.
- ✓ Ponerse en el lugar del paciente y comprender por todo el proceso que está pasando.

REFERENCIAS

Álvarez Maita, R. A. (2020). Percepción del familiar sobre comunicación asertiva y apoyo emocional que brinda el profesional de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020.

Alarcón Márquez, A. J. (2014). La comunicación en la relación de ayuda al niño enfermo. *Revista Española de Comunicación En Salud*.

Arana Valderrama, J. Y., & Aranda Palomino, M. R. (2019). Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018.

Bautista Rodríguez, L. M., Arias Velandia, M. F., & Carreño Leiva, Z. O. (2016). Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. *Revista cuidarte*, 7(2), 1297-1309.

Gómez, P. (2017). La comunicación. Lenguaje verbal y lengua. El estudio de la lengua española. ML García Macho, M. Page Sánchez, P. Gómez Manzano, & P. Cuesta Martínez. España: Editorial Universitaria Ramón Areces. Obtenido de <https://books.google.com>. Ec/books



França, S., Costa, S., Lopes, M., Nóbrega, M., & França, D. (2013). Importancia de la comunicación en los cuidados paliativos en oncología pediátrica: un enfoque en la Teoría Humanística de Enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21, 780-786.

Levetown, M., & Committee on Bioethics. (2008). Communicating with children and families: from everyday interactions to skill in conveying distressing information. *Pediatrics*, 121(5), e1441-e1460.

Mosquera, M. (2003). Comunicación en salud: conceptos, teorías y experiencias. *Comminit, La iniciativa de la comunicación*, 21(6), 84-107.

Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*, 12(3), 134-143.

Restrepo, M. C. (2017). La empatía en la relación enfermera-paciente. *Avances en Enfermería*, 35(2), 120-120.

Robles, N. M. H. (2014). El cuidado profesional de enfermería un enfoque humanístico. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 2(1), 86-97.

Thompson, I. (2008). Definición de comunicación. *Comunicación*.