

E L N E C

End-of-Life Nursing Education Consortium

International Curriculum

Módulo 6
Comunicación

Comunicación

- **La enfermedad terminal es una experiencia familiar**
- **Impartir información para que los individuos puedan estar informados para tomar decisiones**
- **Requiere de colaboración interdisciplinaria**

Kimberlin et al., 2004

Barreras para la comunicación

- Miedo a la mortalidad
- Falta de experiencia
- Evitar la emoción
- Insensibilidad
- Sentimiento de culpa



Barreras para la comunicación (cont.)

- **Miedo de no saber**
- **Desacuerdo con las decisiones**
- **Falta de comprensión de la cultura o de los objetivos**
- **Temas de pena personal**
- **Inquietudes éticas**

Mitos de la comunicación

- **La comunicación es deliberada**
- **Las palabras significan lo mismo para el emisor/receptor**
- **La comunicación verbal es primaria**
- **La comunicación tiene una sola dirección**
- **No se puede dar demasiada información**

Expectativas del paciente / de la familia

- Ser honesto
- Obtener los valores y objetivos
- Comunicación en el equipo
- Tomarse el tiempo para escuchar





Comunicación verbal y no verbal

- **Incluye el lenguaje del cuerpo, el contacto visual, los gestos, el tono de voz**
- **El 80% de la comunicación es no verbal**

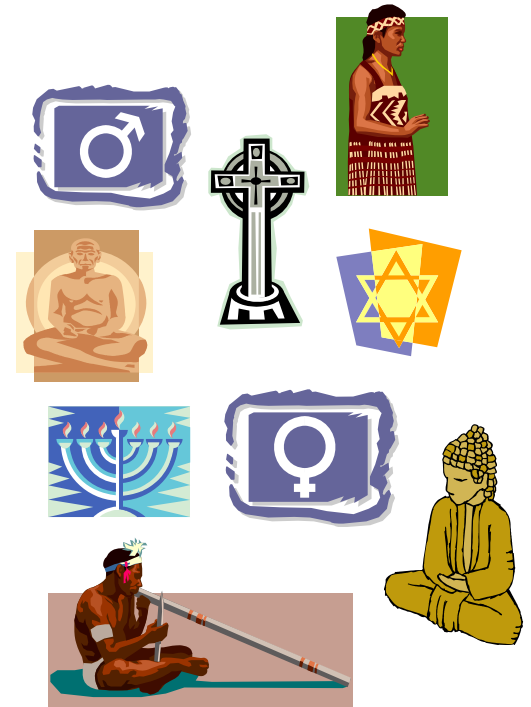
Ersek, 1992

Comunicación

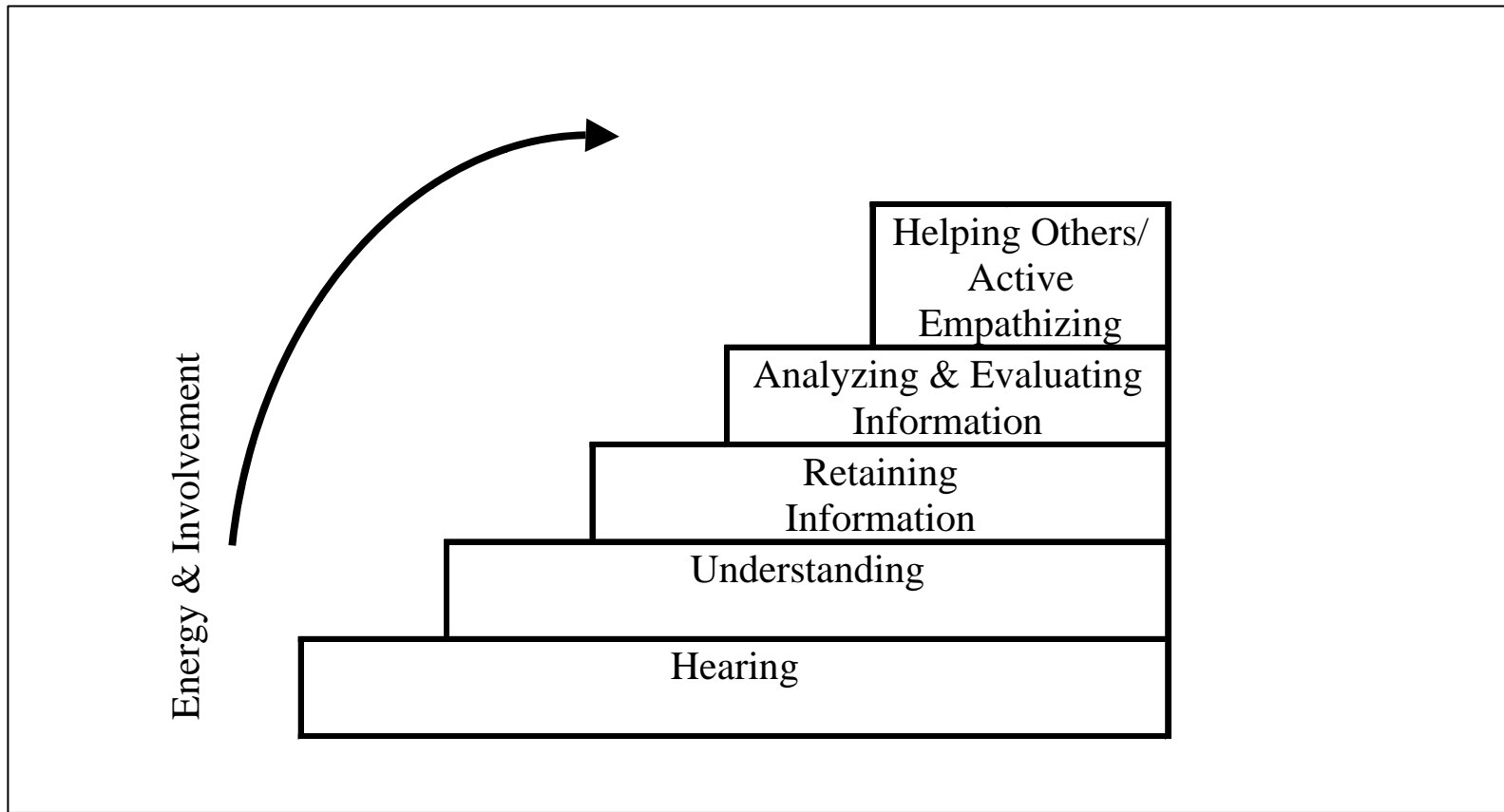
- **Pregunte cuánto desean saber el paciente/la familia**
- **Inicie reuniones familiares**
- **La enfermedad puede fortalecer o debilitar las relaciones**
- **Adecue la comunicación con los niños de acuerdo con la edad del desarrollo**

Diferencias culturales en la comunicación con respecto a los siguientes factores:

- Orientación sexual
- Religión
- Edad
- Etnia
- Sexo
- Tribus



Pasos para escuchar



Ray, 1992

Escuchar atentamente

- **Aliente a que hablen**
- **Guarde silencio**
- **Comparta sus sentimientos**
- **Evite los malentendidos**

Buckman, 2001

Escuchar atentamente

- **No cambie de tema**
- **Tómese su tiempo para dar consejo**
- **Fomente los recuerdos**
- **Cree legados**





Presencia

Requiere:

- **Reconocimiento de la vulnerabilidad**
- **Intuición**
- **Empatía**
- **Estar en el momento**
- **Serenidad y silencio**

Stanley, 2002



Pautas para alentar la conversación

- **Crear el ambiente adecuado**
- **¿El paciente/la familia desea hablar?**
- **Escuchar atentamente**

Duhamel & Dupris, 2003

Factores que influyen en la comunicación

- **Cambios en el sistema de la familia**
- **Incertidumbres financieras**
- **Limitaciones físicas**
- **Temas culturales**

**Friedrichsen et al., 2001;
Rabow et al., 2004**

Los profesionales de la salud influyen en los resultados de la comunicación

- **Tenga conciencia de los comportamientos y del estilo de comunicación**
- **Falta de experiencia personal con la muerte**
- **Miedo a no saber la respuesta**
- **Falta de comprensión de los objetivos del paciente y su familia para el final de la vida**
- **Barreras idiomáticas**

Reuniones familiares

- **El paciente puede participar**
- **Miembros de la familia**
- **Clínicos correspondientes
(es mejor si se incluye la
atención primaria y la paliativa)**
- **Objetivo de mejorar
la comunicación**



Dar las malas noticias... Romper un corazón

○
○
○

Estrategias de la comunicación para facilitar las decisiones del final de la vida

- **Inicie las conversaciones sobre el final de la vida**
- **Use palabras tales como “muerte” y “muriendo”**
- **Mantenga la esperanza**
- **Aclare los beneficios y cargas**



Comunicación en el equipo

- **La comunicación dentro del equipo es vital, especialmente entre el enfermero y el médico**
- **Debe ser frecuente**
- **Documentada**
- **Espera conflictos**



Cómo resolver los conflictos

- **Dé un paso hacia atrás**
- **Identifique sus propias emociones**
- **Defina el conflicto**
- **Busque un acuerdo para el conflicto**
- **Hable sobre el conflicto**
- **La prioridad siempre deberá ser aquello que sea lo más conveniente para el paciente**

Buckman, 1998

Resumen

- **La comunicación es compleja**
- **El objetivo supremo es el mayor beneficio para el paciente**
- **El paciente y sus familias deben estar involucrados en la comunicación**
- **El proveedor primario de salud fomenta la comunicación entre los miembros del equipo, los pacientes y las familias**



Colaboración