



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



Coyne & Drew, 2002; Quill, 2000



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

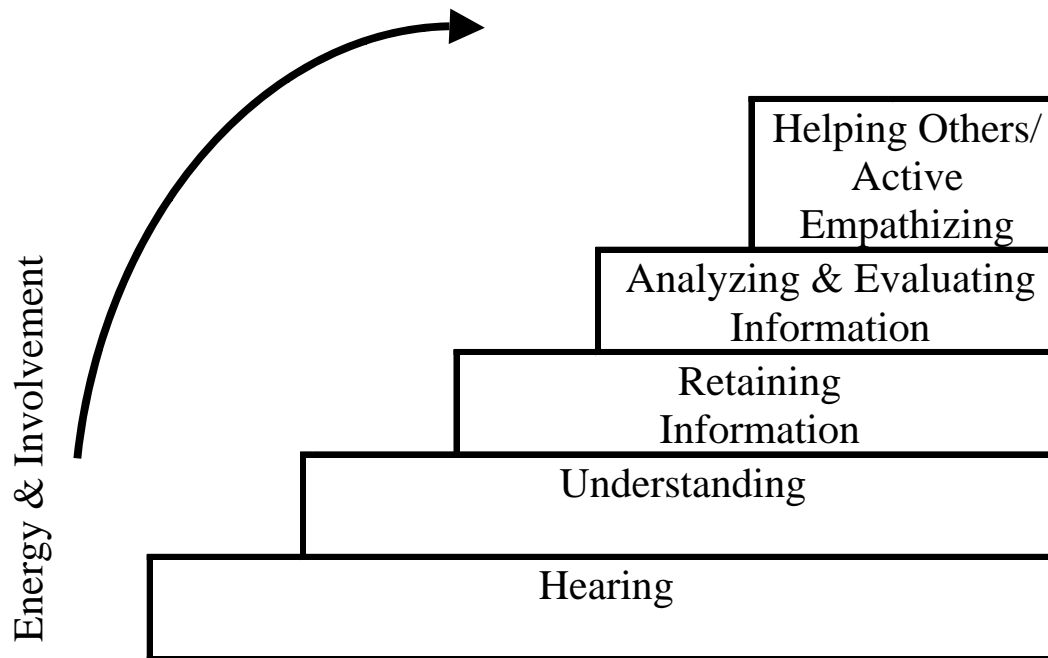
- Pregunte cuánto desean saber el paciente/la familia
- Inicie reuniones familiares
- La enfermedad puede fortalecer o debilitar las relaciones
- Adecue la comunicación con los niños de acuerdo con la edad del desarrollo

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
- Espere 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