

Anexo Comunicación

FASES DE LA RELACIÓN DE AYUDA

FASE PREVIA:

La enfermera analiza la información pertinente y los conocimientos, considera las posibles áreas conflictivas y elabora planes de interacción. La técnica a utilizar es la recogida organizada de los datos, reconocer las limitaciones y buscar ayuda necesaria.

FASE PRELIMINAR:

Durante este primer encuentro (paciente-enfermera), se observan mutuamente de forma minuciosa y juzgan la conducta del otro. Y una de las tareas importantes de esta fase es: alcanzar un cierto grado de confianza.

Las 3 etapas de esta fase son:

- Entablar una relación: tanto el paciente como la enfermera se presentan por su nombre. La enfermera debe explicar la función que desempeña para que el paciente se haga una idea de lo que puede esperar. Si el paciente inicia la conversación la enfermera tiene que ayudarlo a que exprese sus sentimientos e inquietudes. En esta fase son muy útiles las preguntas abiertas: p.ej. ¿qué está pensando hoy?. La técnica es mantener una actitud atenta y relajada para que el paciente se tranquilice. No a todos los pacientes les resulta fácil recibir ayuda.
- Clarificar el problema: es posible que al principio, el paciente no vea el problema, y el profesional de enfermería, debe ayudar al paciente a clarificar el problema. La técnica a utilizar es: escuchar atentamente, parafrasear, clarificar y utilizar todas las técnicas de comunicación efectiva que se conozca. No debe formular muchas preguntas, centrarse en las prioridades.
- Estructurar y formular un contrato: (obligaciones a cumplir por ambas partes): el profesional de enfermería y el paciente alcanza un grado de confianza y acuerdan verbalmente: a) el lugar, frecuencias y duración de las citas, b) el objetivo global de la relación, c) como manejar el material confidencial, d) las tareas a realizar, e) la duración de la relación. Las técnicas a utilizar son las mismas de las anteriores.

Es posible que al principio de esta fase el paciente, muestre ciertas conductas defensivas, que inhiben la participación y la colaboración; esto puede deberse a muchos factores, tales como, temor, rol dependiente, ansiedad, por el cual, implica cambiar los hábitos, o no estar de acuerdo con lo que refiere la enfermera. Esta conducta se vence transmitiendo afecto, interés sincero por el paciente, además esto facilita la confianza y esta confianza permite que el paciente exprese sus sentimientos y pensamientos.

Al finalizar esta fase preliminar, los pacientes deben empezar a:

- Tener confianza en el personal de enfermería.
- Ver al enfermero/a como un profesional competente y capaz de ayudarlo.
- Ver al profesional de enfermería como alguien sincero, que se preocupa por su bienestar, que respeta su cultura y valores.
- El paciente se siente cómodo al hablar con el profesional de enfermería sobre temas delicados.

FASE DE TRABAJO:

En esta fase surge la empatía entre el profesional de enfermería y el paciente; ya que hay un afecto e interés por el bienestar.

Esta fase consta de 2 etapas:

- Analizar y comprender sus ideas y sentimientos: el profesional de enfermería ayuda al paciente a analizar y comprender sus ideas y sentimientos, asociados a los problemas; desarrollar la capacidad de escuchar y adquirir una nueva perspectiva de la conducta personal. Entre las técnicas a utilizar son: escuchar y prestar atención, con empatía, respeto, autenticidad o sinceridad, autorrevelación y confrontación. Las técnicas que adquiere el paciente son: escuchar sin estar a la defensiva y comprenderse a sí mismo. Durante la primera etapa de la fase de trabajo, la intensidad de la relación aumenta y puede expresar sentimientos tales como enfado, vergüenza, timidez.
- Facilitar la acción: el profesional de enfermería planifica programas dentro de las capacidades del paciente y tiene objetivos a corto, medio y largo plazo. El paciente tiene que aprender, acepta los riesgos (aceptar que los resultados pueden ser un éxito o fracaso).

El profesional de enfermería debe reforzar los logros y ayudar al paciente a reconocer de forma realista los fracasos. El paciente debe tomar decisiones y entrar en acción para ser más eficaz. La responsabilidad de la acción corresponde al paciente. A pesar de ello, el profesional de enfermería colabora con dichas decisiones, proporciona apoyo y puede ofrecer opiniones o información.

FASE DE TERMINACIÓN:

Es la fase de terminación de la relación, si las demás fases anteriores transcurrieron eficazmente, el paciente tiene, por lo general, una perspectiva positiva y se siente capaz de afrontar los problemas independientemente. Sin embargo, el afecto que ha alcanzado hace esperar que tenga sentimiento de pérdida, y que cada persona deba encontrar un modo de despedirse. Para terminar una relación pueden emplearse diversos métodos: hacer un repaso del proceso (aporta una sensación de logro), expresar abiertamente sentimientos acerca del final del proceso.