

COMUNICACIÓN ENFERMERA-PACIENTE

La comunicación puede definirse como: “la serie de pasos dinámicos, fluidos y constantes en la transmisión de un mensaje que produce una respuesta”. También se le concibe como “el intercambio de información entre dos o más personas”.

Métodos de comunicación

Los métodos básicos de comunicación son: oral, la palabra escrita y el lenguaje corporal.

- El método oral aplica principios como: saber escuchar, silencio, empatía (grado de comprensión por otras personas) y el rapport (sentimiento de mutua aceptación).
- La palabra escrita complementa la información y asegura un grado mayor de recepción del mensaje.
- Las aplicaciones del lenguaje corporal (postura, gestos, ademanes, etc.) deciden la interpretación adecuada del mensaje y revelan la congruencia entre el contenido del mensaje y la intención con que se emite.

Elementos de la comunicación

- Emisor. Es considerado como la fuente de la información.
- Transmisor. Considerado un método, un instrumento o una persona cuyo propósito es transmitir la información.
- Receptor. Es a quien se dirige la información.

Barreras en la comunicación

Las barreras de comunicación son un impedimento en el proceso de comunicación, limitan o dificultan a las personas el acceso a la información. También se consideran aquellas perturbaciones que sufre el mensaje en un proceso comunicativo, esta alteración se puede dar en cualquiera de los elementos del proceso sea el emisor, el canal, el medio, el mensaje o receptor.

- Barreras físicas: Son las interferencias que se presentan en la comunicación, tales como ruidos o murmullos, interferencias telefónicas, etc.
- Barreras fisiológicas: impiden recibir o emitir con precisión un mensaje, en caso del emisor se puede presentar la voz débil, pronunciación defectuosa y en el receptor, sordera, problemas visuales, etc. Estos defectos pueden afectar cualquiera de los sentidos ya sea en forma total o parcial
- Barreras psicológicas: ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor estos factores pueden ser temor, odio, tristeza o alegría
- Barreras semánticas: estas barreras surgen en la comunicación debido a una incorrecta interpretación del lenguaje, es decir cuando se habla en un idioma que no dominamos o emplear una terminología muy técnica que no conocemos
- Barreras administrativas: Son las que se originan por falta de planeación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión, y mala retención

- Barreras ambientales: provienen del ambiente o entorno que nos rodea al momento de transmitir una información, estos son por incomodidad física como el calor, una silla incómoda, y distracciones visuales, interrupciones, ruidos tales como timbre, teléfono ruidos de construcción, etc.
- Barreras verbales: provienen de los emisores quienes transmiten el mensaje o los receptores quienes los reciben que impiden llevar una comunicación efectivamente, como ejemplo están las personas que hablan muy rápido, poseen otro lenguaje, no explican bien las cosas o les falta del conocimiento acerca del tema a tratar
- Barreras interpersonales: en estas barreras se encuentran las suposiciones incorrectas y las percepciones distintas
- Barreras tecnológicas: son los problemas relacionados a una falla en alguno de los equipos mediante los cuales se realiza la comunicación o la carencia de estos

Principios de la comunicación.

- Principio del dinamismo. El flujo dinámico y constante de la comunicación asegura la recepción y la respuesta. El flujo dinámico y constante se refiere a la comunicación repetida y que, además, aclara las situaciones equivocadas.
- Principio de la congruencia. La congruencia entre el contenido y la intención en el mensaje determina la respuesta congruente. Si al comunicarse la persona desea obtener una respuesta adecuada, el mensaje y su contenido deben estar acordes.
- Principio de la forma. Elegir el método y tipo de comunicación adecuada permite el logro de objetivos.

REFERENCIAS

- Balderas M. (2015). Administración de los servicios de enfermería. Mc Graw Hill, 7ed. 978-607-15-1241-3
- Hernández, S. y Ávila, D. (2021). Barreras de la comunicación. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 9 (18) 47-48.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/issue/archive>