

LA ESCUCHA ACTIVA EN LA RELACIÓN TERAPEÚTICA COMO GARANTÍA PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

García García, Mari Carmen. Diplomada en Enfermería

Introducción

La escucha activa hace referencia a la comunicación bidireccional entre terapeuta y paciente, de tal manera que el último sienta que está siendo escuchado. Para ello, debemos mostrar atención y comprensión tanto lógica como emocional en la interacción a través tanto de la conducta verbal como de la no verbal. La escucha activa es uno de los métodos más eficaces y constructivos para responder tanto a los mensajes de contenido como a los de sentimiento.

Objetivo

Identificar las actitudes que debe adoptar el profesional de enfermería para llevar a cabo la escucha activa como garantía para la seguridad del paciente.

Metodología

Revisión bibliográfica en las bases de datos Scielo, Cochrane, Cuiden y Google Académico con los descriptores: comunicación, enfermería, relación terapéutica, relación de ayuda, empatía.



Resultados

En general, la actitud básica que debemos adoptar para escuchar activamente es atender, prestar atención, lo cual es esencial en toda relación interpersonal ya que transmite disponibilidad y buena voluntad hacia la comunicación. Asimismo, las actitudes de escucha activa se pueden dividir en actitudes de escucha, físicas o psicológicas:

Las actitudes físicas de escucha son una serie de conductas que van a comunicar a la otra persona nuestro interés por lo que nos dice de forma no verbal. Son la postura corporal, situarse frente a la persona o en una posición cercana, con tendencia al encuadramiento de hombros, el contacto visual en su justa medida para crear intimidad, mantener la distancia correcta, la expresión de la cara, los gestos como asentir, los movimientos, dejar de hacer lo que se está haciendo y centrarse en la persona etc.

Las actitudes psicológicas de escucha son aquellas en las que también le comunicamos a la otra persona nuestro interés por lo que nos dice pero de una manera verbal. Destacar el feed-back, es decir, la retroalimentación, la empatía poniéndonos en el lugar del otro y reconociéndole el derecho de ver las cosas como las ve y sentir las como las siente, la autenticidad o coherencia entre lo que piensa, lo que siente, lo que dice y lo que hace y, por último, la aceptación incondicional del otro.

Conclusiones

La comunicación enfermera-paciente y la escucha activa son pilares básicos para la relación terapéutica y el cuidado enfermero. De este modo, bastantes problemas de seguridad del paciente se deben a fallos en la comunicación, más que a fallos técnicos. Así, el profesional sanitario debe comprender la perspectiva del paciente sobre su enfermedad y considerar sus valores, culturas y preferencias para tomar decisiones compartidas sobre su salud.

Bibliografía

- Alferez Maldonado A. La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hacer. Rev Esp Comun Salud. 2012;3(2): 147-157.
- Maqueda Martínez M.A., Martín Ibañez L. La habilidad de comunicar: caminando hacia el paciente. Rev Esp Comun Salud. 2012;3(2): 158-166.
- Lavín Meruelo, L. La entrevista en Enfermería: una habilidad comunicativa. Repositorio Abierto de la Universidad de Cantabria, 2013.
- Cibanal Juan L, Noreña Peña AL. Nos realizamos en la medida que escuchamos. Presencia 2005 jul-dic; 1(2).
- García Laborda A., Rodríguez Rodríguez J.C. Factores personales en la relación terapéutica. Revista de la asociación española de neuropsiquiatría. Vol. XXV, nº 96, páginas 29-36, Octubre/Diciembre 2005.