

# NEGOCIAR PARA TRATAR CON SEGURIDAD.



Castillo Ortega, Ana Isabel.  
D.U.E. Especialista en Salud  
Mental.

## RESUMEN

Esta comunicación póster presentará algunos de los pasos a seguir en la negociación con pacientes psiquiátricos para intentar llegar a un acuerdo satisfactorio, por tanto seguro, ya sea el paciente como para el personal de la unidad. Debido a que los tiempos cambian lo hace también la forma en que atendemos a estos pacientes, haciéndoles siempre más partícipes de sus propios cuidados. La negociación se produce buscando en todo momento el bien del paciente aunque él no lo perciba como beneficioso.

## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas del siglo XX y con la aparición de la bioética se produce un gran cambio en la relación con el paciente, quien deja de ser receptor de cuidados y adopta una postura más activa: puede decidir sobre su tratamiento.

El paciente psiquiátrico presenta unas connotaciones específicas y es necesario llegar a acuerdos, no fáciles en muchas ocasiones, por lo que enfermería deberá poner en práctica técnicas de negociación para asegurar una buena adherencia, autocuidados, conductas agresivas o disruptivas, etc.

## METODOLOGÍA

- Biblioteca Virtual de portal Murciasalud.

Palabras clave: salud mental, participación, negotiation, psychiatric patients.

Bases de datos: IME, muestra 2 resultados, solo 1 se adapta al tema a tratar.

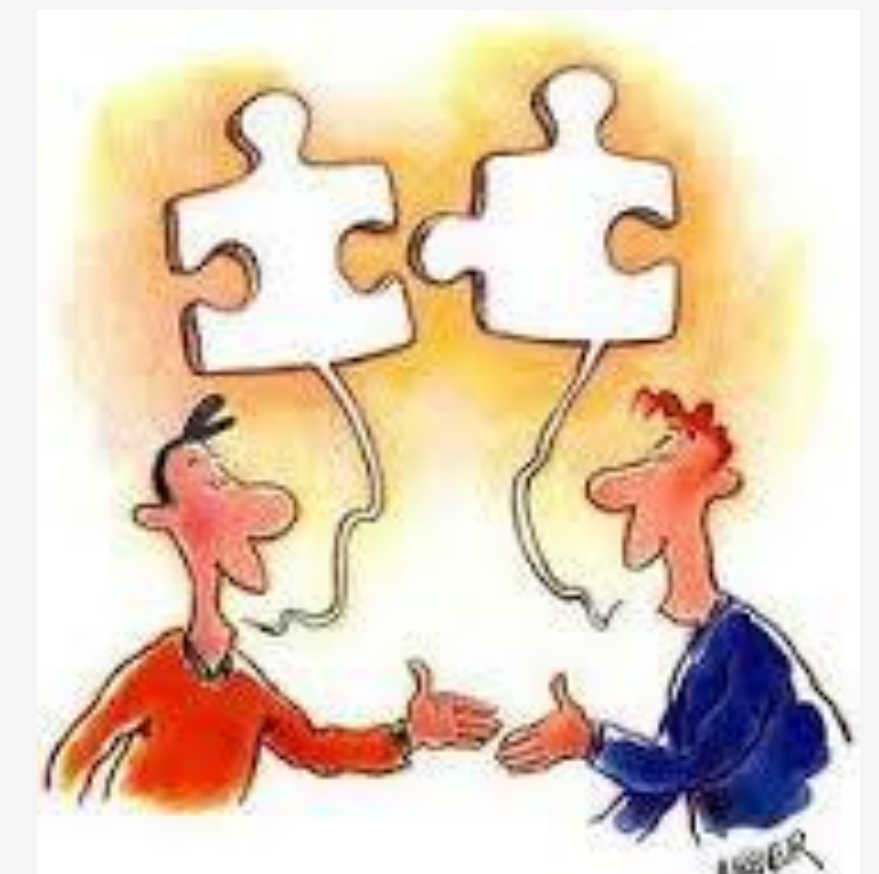
Revisión sistemática: COCHRANE, muestra 6 resultados, 1 lo usamos para el trabajo.

PUBMED, con 3 resultados, elegimos 1.

- Formato papel: 2 bibliografías.

## OBJETIVO

- Dar a conocer las técnicas de negociación con el paciente psiquiátrico.



## RESULTADOS

### 1) Acordar el problema a discutir:

-Definición del problema: dejarlo claro.

-Cesión intencional: accedemos a considerar su petición.

-Respuestas evaluativas, no justificativas: desde la empatía.

### 2) Intercambio de opiniones y reconversión de ideas:

-Reconversión de ideas: sugiriendo y nunca imponiendo.

-Reconversión por objetivos: reconducción ante discusión de varios aspectos.

### 3) Fase de toma de acuerdos:

-Doble pacto: enfermería y paciente cederán para llegar a un acuerdo.

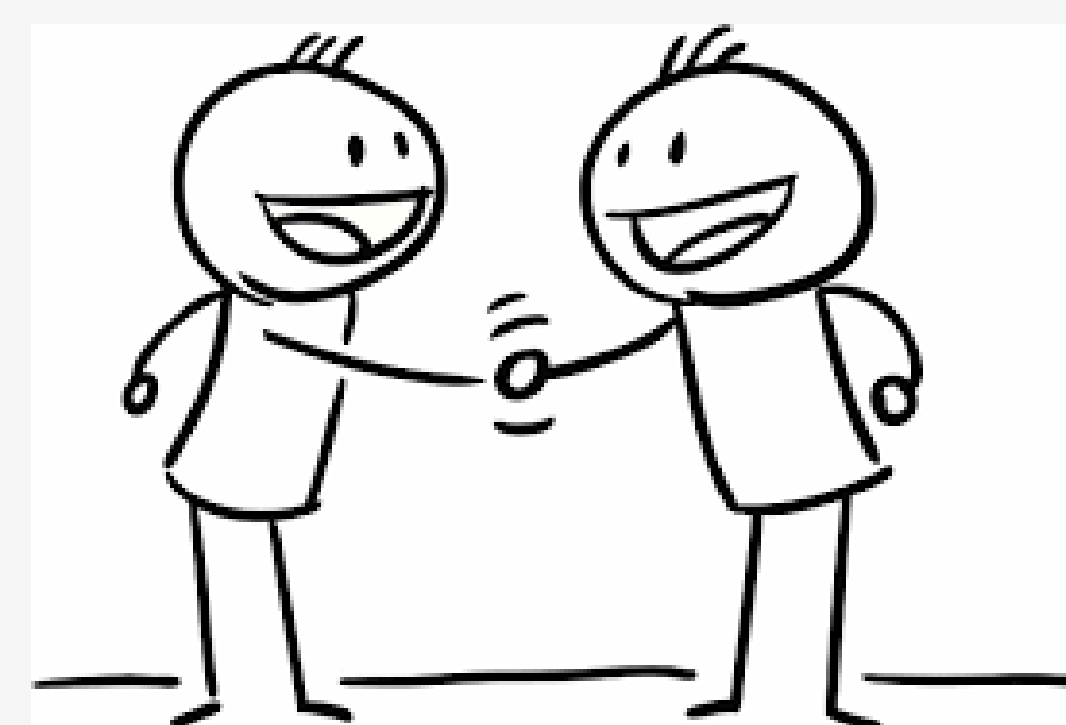
-Paréntesis: posponemos la resolución de la demanda.

-Transferencia de responsabilidad: a un compañero más indicado para ello.

-Toma de precauciones.

## CONCLUSIONES:

Queda claro que la negociación es un elemento clave en el cambio del paradigma de la relación profesional-paciente. Es un error si asumimos que el paciente con trastorno mental tiene alterada su capacidad para la negociación. El problema aparece cuando personal sanitario, para solucionar los problemas de forma rápida, usa estrategias no negociadoras como "complacer, imponer, manipular o influenciar", con riesgo de provocar conductas imprevisibles y no seguras en la unidad.



- 1- Villagrán, J M; Lara Ruiz-Granados I; González-Saiz, I. Aspectos conceptuales sobre el proceso de decisión compartida en salud mental. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. vol-35 no-127 Madrid July-Sept. 2015
- 2-Wills CE, Holmes-Rovner M. Integrating decision-making and mental health interventions research: research directions. Clin Psychol Sci Pr 13:9-25, 2006.
- 3- Chisolm MS, Peters ME, Burkhart K, Wright SM. Clinical excellence in psychiatry: a review of the psychiatric literature. Prim Care Companion CNS Disord. 2012; 14(2). Epub 2012 Apr 5.
- 4- Fisher R, Ury W. Patton B. Obtenga el sí: el arte de negociar si ceder. Barcelona: Gestión 2000; 2004.
- 5- Tazón P, García Campayo J, Aseguinolaza L. Relación y comunicación en enfermería. Barcelona: Difusión Avances de Enfermería (DAE); 2000.