

COMUNICACIÓN ORAL ENTRE EL EQUIPO DE ENFERMERÍA EN CARDIOLOGÍA: EVALUACIÓN Y DESARROLLO DE UNA COMUNICACIÓN EFICAZ EN EL TRABAJO

Tercer premio en el XXVI Congreso Nacional de la Asociación Española de Enfermería en Cardiología (AEEC) celebrado en Toledo, mayo de 2005

Autor

López González G.*

Resumen

La comunicación es un aspecto fundamental en nuestras vidas ya que no vivimos de forma aislada sino que establecemos relaciones con el mundo externo y con otros hombres. Las relaciones entre los hombres, o lo que es lo mismo las relaciones interpersonales, son necesarias para la sociedad puesto que todo tipo de relaciones están basadas o necesitan de ellas.

El estudio tuvo como objetivos: evaluar la comunicación oral entre los sujetos del estudio y posteriormente lograr una comunicación efectiva entre las enfermeras para poder prestar mejores cuidados al paciente, centro de nuestro trabajo.

El análisis de los datos recogidos en 33 enfermeras del Servicio de Cardiología nos mostró los siguientes resultados: todos los sujetos creían que era importante una comunicación efectiva, pero sólo el 33% habían recibido formación en este tema. Al 94% les hubiera gustado tener más conocimientos sobre comunicación interpersonal. El 82% habían sido testigos de errores en la ejecución de su trabajo por una incorrecta comunicación. En el 55% de los casos el error tuvo consecuencias, siendo el paciente el afectado en todos los casos. El 12% fueron calificados como malos oyentes y, por último, el 39% tuvieron una mala comprensión de contenidos verbales.

Los datos obtenidos muestran que un alto porcentaje de sujetos de este estudio presenta deficiencias para ser buenos comunicadores, además de demandar formación en comunicación interpersonal. Por último, también se demuestra que una comunicación incorrecta tiene repercusiones negativas en el paciente.

Palabras claves: Comunicación oral, relaciones interpersonales, comunicación efectiva en cardiología.

ORAL COMMUNICATION BETWEEN NURSING TEAM IN CARDIOLOGY: EVALUATION AND EFFECTIVE COMMUNICATION IN THE CARDIOLOGY SERVICE

Abstract

Communication is a fundamental aspect in our lives since we do not live isolated, but we establish relations with the external world and with other men and women. Relations between human beings, or what is the same interpersonal relations, are necessary for the society since all the relations are based or need from them.

The study took as targets: to evaluate the oral communication between the subjects of the study and later, to achieve an effective communication between nurses, in order to improve the care of patients, real centre of our work.

The analysis of the data gathered from 33 nurses who work at the Cardiology Service showed us the following results: all the subjects believed that on this topic. 94% would have liked having more knowledge on interpersonal communication. 82% had been witnesses of errors in the execution of the work for an incorrect communication, in 55% of the cases the error had consequences, being the patient affected in all the cases. 24% of the subjects presented inadequate verbal communication. 12% was qualified as bad listeners and, finally, 39% had a bad comprehension of verbal contents.

The obtained information shows that a high percentage of subjects of this study presents shortcomings to be good communicators, in addition to demanding training about interpersonal communication. And also it is demonstrated that an incorrect communication has negative repercussions on patients.

Key words: Oral communication, interpersonal relations, effective communication in cardiology.

Enferm Cardiol. 2005; Año XII: (36): 28-30

* Enfermera del Servicio de Hemodinámica. Clínica Universitaria de Navarra.

Introducción

El hombre no vive aislado, sino que es el resultado de un proceso a la vez biológico y social, y este proceso social es esencialmente comunicativo, interactivo.

Estudios realizados demuestran que pasamos un 75% del tiempo que estamos despiertos escuchando, hablando, leyendo o escribiendo, en definitiva comunicándonos. La mayoría de estas comunicaciones tienen lugar en situaciones de frente a frente o están directamente relacionadas con la comunicación interpersonal.

Actualmente podemos afirmar que nos encontramos en el siglo de las comunicaciones: en pocos segundos nos podemos comunicar con cualquier parte del mundo y las nuevas tecnologías siguen experimentando importantes avances. Pero paradójicamente este avance no ha sido similar en cuanto a comunicación interpersonal.

En un momento como el actual, en el que hay una verdadera saturación del problema comunicacional y en el que tanto se habla de incomunicación, pienso que es a través de la propia actuación humana donde pueden solucionarse algunos de los problemas ya que estos son creación exclusiva del hombre. Es el propio ser humano el que crea e inventa medios nuevos de comunicación pero al mismo tiempo produce incomunicación o mejor dicho limitaciones comunicativas.

A pesar de esto, no siempre nos detenemos a reflexionar sobre la importancia de la comunicación en nuestras vidas, ni acerca de los problemas o limitaciones que pueden surgir al respecto. En las empresas ya se ha tomado conciencia de los problemas originados por una comunicación deficiente y de la importancia de comunicarse bien.

En el hospital, considerado este como una empresa de servicios, es en las personas y en su relación donde se apoya tanto el desarrollo profesional, como la consecución de unas relaciones satisfactorias entre los miembros del equipo. Cuando la relación entre ellos se ve afectada por conflictos interpersonales o por limitaciones en la comunicación, puede repercutir negativamente en el cuidado del paciente.

Ante esta realidad, me pareció importante estudiar la comunicación interpersonal entre el equipo de enfermería en Cardiología para poder detectar posibles deficiencias y así adoptar las medidas para su corrección.

Material y métodos

Participaron en este estudio 33 enfermeras (todas mujeres) con edades comprendidas entre los 21 y 52 años, miembros del departamento de Cardiología del centro en el que trabajo.

Inicialmente el estudio consistió en una recogida de datos a través de una encuesta y posterior-

mente en la aplicación de tres encuestas diferentes y complementarias sobre comunicación verbal, escucha y comprensión, obtenidas de distintas fuentes.

La encuesta sobre comunicación en el trabajo evaluaba mediante 10 ítems la importancia que tenía para cada sujeto la comunicación en el trabajo, si había recibido información acerca de la comunicación y si la mala comunicación presentaba repercusiones.

El *test de comunicación verbal* - ¿Te comunicas bien?-(Psicoactiva.com2002) estaba compuesto por 31 ítems que la persona evaluada debía calificar desde muy exactos hasta no muy exactos según su vivencia personal.

El *examen del oyente* -Comunicación efectiva en el trabajo- (Lidia Strong) consistía en una lista de 10 preguntas o ítems que evaluaban los hábitos de escucha desarrollados por los profesionales de enfermería.

Y, el *test de comprensión de contenidos verbales* -adaptado de Mucchielli- (Roger, L'Analyse de Contenu, ESF. París, 1974) era un cuestionario elaborado a partir de 9 ítems donde el sujeto debía señalar aquellas 2 frases que más se asemejaban al pensamiento del autor que previamente se había indicado. Este evaluaba la capacidad de los comunicantes para la comprensión de la comunicación verbal.

Los sujetos fueron invitados a cumplimentar habiendo sido explicados previamente los objetivos del estudio. Es preciso señalar que en todo momento se mantuvo el anonimato de los pacientes.

Resultados

A continuación detallo los resultados obtenidos tras analizar los datos recogidos mediante las encuestas anteriormente citadas.

El primer cuestionario nos revelaba, como ya se ha comentado anteriormente, una muestra de 33 enfermeras, de edades comprendidas entre los 21 y 52 años. La experiencia laboral oscilaba entre 4 meses a 27 años. Todos los participantes estuvieron de acuerdo en la importancia de una comunicación efectiva, pero sólo el 33% habían recibido formación sobre la comunicación interpersonal en el trabajo a lo largo de su vida laboral. En todos los casos la valoración sobre dicha sesión fue positiva. Al 94% les hubiera gustado tener más conocimientos acerca de la comunicación interpersonal, y sólo al 6% no les interesaba ser más diestros en este tema.

Por último, el 82% de los participantes habían sido testigos de errores en la ejecución de su trabajo por una incorrecta comunicación. En el 55% de los casos el error tuvo consecuencias, siendo el paciente el afectado en todos los casos.

La segunda encuesta valorada, el *test de Comunicación Verbal* mostraba que el 24% de los sujetos del estudio presentaban una inadecuada comunicación verbal y el 76% restante una comunicación verbal adecuada (Fig. 1).

En el tercer test analizado, el Examen del Oyente, el 12% presentaban déficit en el hábito de escuchar, y aunque el 70% fueron calificados como buenos oyentes, sólo el 18% de ellos llegaron a ser oyentes excelentes (Fig. 2).

Por último mostramos los resultados obtenidos mediante el cuarto examen, Test de Comprensión de Contenidos Verbales, en el que el 39% de los encuestados presentaba mala comprensión de contenidos verbales y tan sólo un 6% tenía una excelente comprensión (Fig. 3).

Conclusiones y discusión

Finalmente a las conclusiones a las que se llegaron fueron las siguientes:

1. El personal de enfermería tomado como muestra en este estudio demanda formación en comunicación interpersonal.
2. Una comunicación incorrecta tiene repercusiones negativas en el paciente.

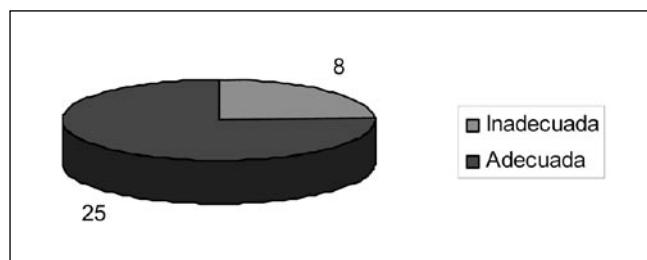


Fig. 1

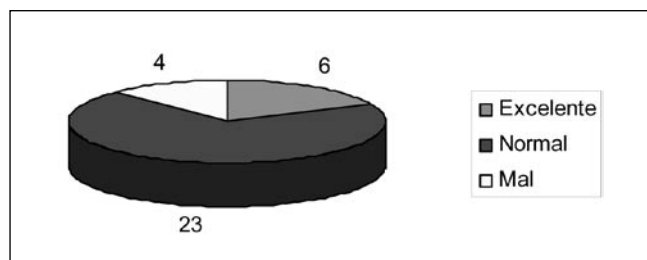


Fig. 2

3. Un alto porcentaje de sujetos de este estudio presentaba deficiencias para ser buenos comunicadores.

Una vez determinados estos resultados fue preparado material formativo para así satisfacer las demandas de conocimientos en comunicación presentadas por los participantes en este estudio.

En un futuro, sería interesante poder compartir, tanto con las enfermeras que participaron en este estudio como con otras enfermeras del servicio de Cardiología interesadas, formación en comunicación interpersonal. De esta forma queda abierta una línea de trabajo que, según mi opinión, sería interesante desarrollar en el campo de enfermería, puesto que a veces nos centramos en temas que pensamos de mayor utilidad y nos olvidamos de algo tan básico y tan necesario como es saber comunicarnos eficazmente con nuestros compañeros de trabajo.

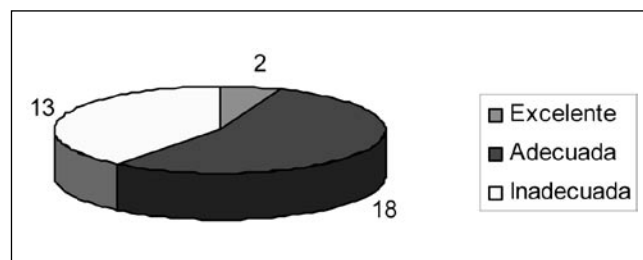


Fig. 3

Dirección para correspondencia

Graciela López González.

Particular: C/. Esquiroz 26 Escalera Izda., 2º C 31007 Pamplona, Navarra.

Trabajo: Servicio de Hemodinámica. Clínica Universitaria de Navarra. Tfno: 948 255 400, Ext. 4340-4390

Correo electrónico: graciela@google.com

Referencias

1. Bono M J. Comunicación interpersonal y lenguaje. Alicante: Confederación Española de Cajas de Ahorros; 1976.
2. Glass L. Cómo expresarse correctamente en las relaciones sociales y en las reuniones de trabajo. Barcelona: Paidós; 1994.
3. Dooher MJ, Marquis V. Comunicación efectiva en el trabajo: guía para supervisores y ejecutivos en sus comunicaciones con los trabajadores. México: Reverte; 1960.
4. Grochowiak K, Haag S. Tener éxito en el trabajo con la PNL (Programación Neurolingüística). Madrid: Drac; 1998.
5. Mortensen CD. Comunicación: el sistema interpersonal. Argentina: Tres tiempos; 1977.
6. Peplau HE. Relaciones interpersonales en enfermería. Barcelona: Masson-Salvat Enfermería; 1990.
7. Lefevre JM. Saber comunicar para ser más eficaz en el trabajo. Bilbao: Deusto.
8. Jiménez F. La comunicación interpersonal: ejercicios educativos. Madrid: Publicaciones ICCE; 1977.
9. Elizondo M. Comunicación interpersonal, manual del participante. Monterrey: Instituto tecnológico y de estudios superiores de Monterrey; 2003.
10. Dickson D, Hargie O, Morrow N. Communication Skills training for health professionals. Great Britain: Chapman and Hall; 1997.
11. Llor B, Abad MA, García M, Nieto J. Ciencias psicosociales aplicadas a la salud. Madrid: Interamericana Mc Graw-Hill; 1995.
12. Véase: ¿Te comunicas bien? en la dirección electrónica: <http://www.psycoactiva.com>