

# La comunicación interpersonal en la relación enfermera paciente

<sup>1</sup>Lic. Esther López Marure, <sup>2</sup>Dr. Roberto Vargas León

<sup>1</sup>Centro de Capacitación y Calidad Región Norte, <sup>2</sup>Coordinación de Salud en el Trabajo. Instituto Mexicano del Seguro Social

Un ojo puede amenazar como un rifle cargado y apuntando, puede insultar como las burlas o las patadas o con ánimo distinto (y a través de rayos de bondad) puede hacer al corazón bailar de alegría

Ralph Waldo Emerson

## Resumen

### Palabras clave

- Enfermería Servicios, Hospital
- Enfermería Cuidados
- Comunicación

La enfermera requiere de competitividad profesional, múltiples habilidades y relación armónica enfermera-paciente; por tanto, es muy importante que tome en cuenta que a diario transmite un impacto personal mediante su comunicación. Todas las personas cuentan con los mismos elementos en este proceso: (cuerpos, valores, expectativas del momento, órganos de los sentidos, capacidad para hablar —palabras y

voz— y cerebro; éste último por el conocimiento que ha quedado registrado en los dos hemisferios cerebrales). La comunicación es un proceso delicado y complicado mediante el cual nos podemos entender para vivir con los demás, así como solucionar conflictos con los semejantes y con uno mismo. En el caso de la comunicación interpersonal esto significa conectarse con otra persona en un nivel emocional, y no sólo en un nivel intelectual. En el caso específico de la relación enfermera-paciente, nueve habilidades pueden coadyuvar a enriquecer la importante labor que desempeña, ¡ése que espera el paciente! A veces, de tanto ver cosas se olvida de mirar y de tanto oír voces y ruidos diferentes se le olvida escucharlos. Hoy en día, con sólo observar a los pacientes se puede dar cuenta que —en muchas ocasiones— el hospital resulta un lugar hostil, de soledad, le infunde temor, miedo y, por ende, necesidad imperante de comunicarse con los demás. La enfermera, por su contribución afectiva y potencial, es un puntal en la recuperación de la salud del mismo.

Correspondencia:  
Esther López Marure  
Tel. 0445559627698. México D.F.  
robost@prodigy.net.mx

## Summary

### The interpersonal communication in the relationship patient-nurse

The nurse requires of professional competitiveness with skills and nurse-patient harmonic relationship; therefore, it is very important that she takes into account that everyday transmits a personal impact by means of its communication. All the people contribute with the same elements in this process: (values, expectations of the moment, organs of the senses, our capacity to speak-words and voice-and our brain, for the warehouses of the knowledge that include what we have learned, read and assimilated by means of the learning and what has been registered in the two cerebral hemispheres). The communication is a delicate and complicated process by means of which we can understand each other to live with the other ones as well as to solve conflicts with our fellow men and ourselves. In the case of the interpersonal communication this means to be connected with another person in an emotional level, not only in an intellectual level. For it and for the specific case of the nurse-patient relationship, this article describes nine abilities that can cooperate to enrich the important work that the nurse carries out. Sometimes, from seeing things and patient we forget to look and from hearing voices and different noises we forget to listen to them. Today in day, in our reality, just by observing our patients we can realize that —en many occasions— the hospital is a hostile place, they are alone, afraid, and, prevailing necessity to communicate with the other ones. The nurse, for her affective and potential contribution, is a prop in the recovery of the health of the same one (who can advance more quickly when having more trust toward her treatment).

### Key words

- Nursing Service, Hospital
- Nursing Care
- Communication

## Introducción

Todas las personas tienen los mismos elementos en el proceso de comunicación: en el caso específico *relación enfermera-paciente* se requiere de competitividad profesional y de multihabilidades para una relación armónica; por tanto, es muy importante tomar en cuenta que diario transmite un impacto personal mediante su comunicación; cuerpos, (con formas y figuras que se mueven); valores (conceptos que representan el estilo personal para sobrevivir); expectativas del momento, (mismas que brotan de las experiencias pasadas); órganos de los sentidos (ojos, oídos, nariz, boca y piel, los cuales permiten ver, escuchar, oler, gustar, tocar y ser tocados); capacidad para hablar, y cerebro el cual mediante la función de almacenamiento del conocimiento que incluyen lo que se ha aprendido, leído y asimilado, deja registrado el aprendizaje en los dos hemisferios cerebrales.

La comunicación interpersonal es como una cámara de película equipada con sonido, gestos y ademanes, forma de vestir y aspecto, así como tono de voz que se utiliza; por ello, es preciso desarrollar las habilidades de la comunicación interpersonal en diferentes ámbitos. El laboral durante entrevistas, reuniones de trabajo, acuerdos, sesiones, atención al público y a las personas que requieren de servicios de salud. El privado, reuniones familiares, grupos religiosos, asociación, fiestas, llamadas por teléfono, eventos deportivos, conversaciones entre padres e hijos, acuerdos familiares...

La enfermera no puede hacer a un lado la problemática generada por los diversos roles que tiene en la vida, pero tampoco puede perder de vista lo importante de su función en lo concerniente al lado humanístico. ¡ése que espera el paciente!; por tanto, no olvidar que, a veces, *de tanto ver cosas*

*y personas se le olvida mirarlo y de tanto oír voces y ruidos diferentes se le olvida escucharlo.*

Hoy en día, con sólo observar a los pacientes es posible darse cuenta que —en muchas ocasiones— el hospital resulta un lugar hostil, en donde se encuentran solos, asustados, con miedo, necesitan de manera imperante comunicarse con los demás. En este sentido, la enfermera es un punto fundamental en la recuperación de la salud del mismo quien, al sentirse más confiado, puede colaborar más efectivamente en su recuperación.

Este artículo describe nueve habilidades que pueden contribuir a enriquecer de manera importante la esfera de la calidad interpersonal.

### La comunicación

Para comprender mejor a los pacientes la enfermera tiene que dar más atención a lo que hace que no lo que dice; son tan importantes las conductas que parecen ser inconscientes, como aquellas que dependen del pensamiento reflexivo. Las primeras, muestran más las verdaderas motivaciones profundas de las actitudes de las personas, por tanto, para una comunicación efectiva es necesario tratar de comprender más este tipo de lenguaje, que el verbal.

Lo que se comunica es fundamental para el éxito de la relación interpersonal. No importa lo que se diga (no va a significar mucho para la mente de la persona que escucha) a menos que una persona sea confiable y digna de ser creída. No puede haber acción donde no hay credibilidad ni acuerdo.

Una conclusión de un estudio sobre la relación entre elementos verbales (palabras que decimos), vocales (entonación, proyección y resonancia de la voz) y visuales (lo que el oyente observa en la cara y cuerpo de quien envía el mensaje) determinó que el grado de inconsistencia entre estos tres elemen-

tos es el factor decisivo para la credibilidad. Los resultados arrojaron que 7% lo constituye el elemento *verbal*; 38% el *vocal* y 55% el *visual*.

La emoción y el entusiasmo de la voz trabajan junto con la energía y el movimiento de la cara y el cuerpo, para reflejar la confianza y la convicción de lo que se dice. Si se está nervioso, torpe o bajo presión, se tiene la tendencia a bloquear la mente y lo que se transmite es un mensaje inconsistente. Por ejemplo, alguien que trata en forma automática sin voltear a ver al paciente y dijera: *estoy muy interesada en hacer bien mi labor ¡a ver quien se lo cree!* No habría duda de que no se le creerá.

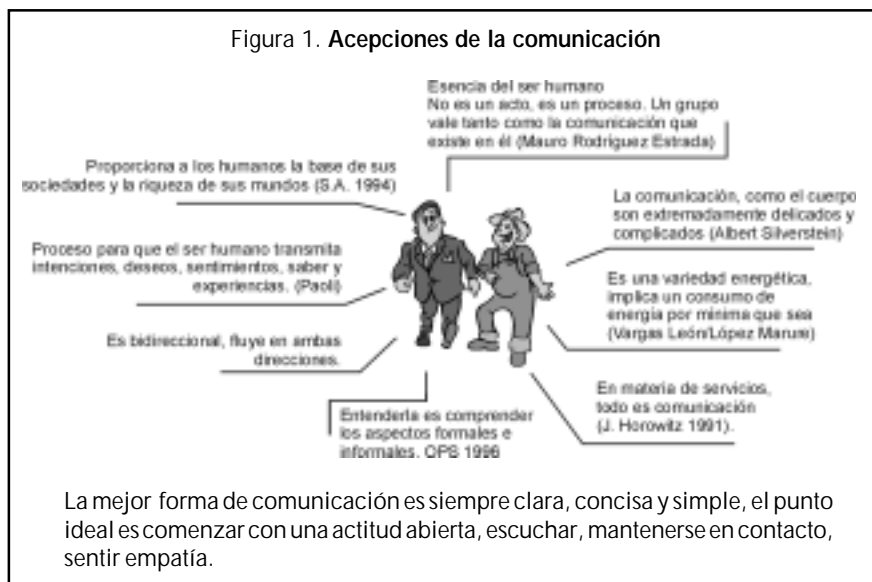
La comunicación es un proceso delicado y complicado mediante el cual nos podemos entender para vivir con los demás, así como solucionar conflictos con los semejantes y con nosotros mismos. En el caso de la comunicación interpersonal esto significa entre otros, conectarse con otra persona en un nivel emocional, no sólo en un nivel intelectual. Existen varias acepciones sobre la comunicación (figura 1).

Los elementos vocales y visuales, al igual que la personalidad, popularidad y sociabilidad son ingredientes principales para la comunicación interpersonal de alto nivel, pero, ¿de qué características y rasgos específicos se componen estos importantes ingredientes para crear estímulos al codificar y decodificar (atención, significado, comprensión y aceptación) con base a habilidades en el tipo de comunicación, actitudes, conocimientos, sistema social y cultural; amén de que interviene: vista, oído, tacto, olfato y gusto? (figura 2).

### *Habilidades de la comunicación interpersonal*

#### 1. Comportamiento visual

Es la habilidad más importante en el impacto personal. Los ojos son la úni-



damente, se utiliza la vista 90% para comunicarse al interactuar con otros (sin contar el teléfono).

De acuerdo con lo anterior para desarrollar esta habilidad necesita encontrar el punto de fijación de la mirada.

- En conversaciones entre dos personas, los ojos tienden a moverse alrededor de la cara, pero siempre existe un punto especial donde la mayoría se detiene. Encuentre ese punto ¿el ojo derecho?, ¿la punta de la nariz?, ¿el ojo izquierdo?, ¿directamente entre los ojos? Cualquier lugar cerca de los ojos es aceptable. Cualquier otro lugar no lo es (suelo, hombro del que escucha, etc). Una vez que se ha localizado este lugar, trate de ser más consciente y sensitiva/o respecto de lo complejo que es la comunicación visual. Luego intente ver hacia otra parte y notará el contraste. Esto ayudará a no sentirse *rara/o* cuando no quiera ver directamente a una persona pero lo tenga que hacer para mayor efectividad en la comunicación.
- Reafirmar el hábito de los cinco segundos. Cuando esté con los pacientes, o quizá con los compañeras de trabajo, pida a alguien de ellos que mida el tiempo que los mira. Esto le servirá para retroalimentar.

ca parte del sistema nervioso central que tiene contacto directo con otra persona. Sin embargo, no debe creerse que hacer *contacto visual* es suficiente, esto va más allá de una mirada casual.

Hay que observar las tres *íes*: intimidad, intimidación e implicación. Las primeras dos significan mirar por un periodo de 10 segundos a un minuto o más con lo cual se logra concentrarse en la manera en que se está mirando a la otra persona. Es necesario imaginar como se ve cuando está molesta/o o contenta/o. Ensaye cómo mira a una persona que requiere de atención (el paciente), fíjese en los ojos de éste durante el tiempo en que interactúa con él y aplique dicha experiencia a sus propios patrones de vista para eficientar este tipo de comunicación. Sin embargo, considerando que más de 90% de la comunicación personal requiere *implicación*, se sugiere:

- *Obsequiar* una mirada cinco segundos, a la(s) persona(s) que demanda(n) atención, con esto se logra mayor efectividad.
- Cuidar de *disparar* la vista. Generalmente cuando hay presión la mirada se desvía hacia cualquier

lugar menos a la persona que escucha. La mirada tiende a *dispararse* hacia todas partes. Esto puede evidenciar un estado emotivo que afecte la credibilidad del paciente, pues, si mira hacia otra parte aumenta esta tendencia y hace que, el que escucha, se sienta incómodo y, en consecuencia, no atendido. En el caso particular de los pacientes ellos requieren de una atención integral y demandan de manera consciente o inconsciente este aspecto que puede y debe otorgar la enfermera. En la vida cotidiana y laboral aproxima-



- Aumente la sensibilidad. Hable con un compañero durante un minuto. Pídale que retire la vista por 15 segundos mientras continúa hablando. Después pídale que mire hacia cualquier otra parte menos a usted. Mientras está escuchándole ¿cómo se siente? Invierta el proceso y luego discuta la importancia de la comunicación visual en las conversaciones verbales. Note cómo muchas veces hace falta un buen contacto visual en ciertos eventos sociales (por ejemplo fiestas). Practique un mejor contacto visual en estas situaciones informales y note la diferencia en las conversaciones.
- Líbrese de la intimidación. Si se siente incómoda(o) con un individuo con el que tiene que hablar (entrevista de trabajo, alguna persona en especial) trate de mirar a la frente de esa persona. Para poder experimentar esto platique con algún compañero que esté sentado a un metro de distancia, mírelo justo en medio de la frente, un poco arriba de los ojos. Esa persona pensará que tienen una buena comunicación visual con ella. Sin embargo usted sentirá que no tiene ningún contacto en lo absoluto. Esto ayudará a reducir la conexión emocional y parecerá que está hablando con una pared. Invierta el proceso para que su compañero pueda experimentar el mismo fenómeno.
- Observe a otros (ya sea en persona o por televisión) y note la diferente sensación que le produce cada individuo a través de sus patrones de comunicación visual. Haga un video de usted mismo(a) para ver sus propios patrones visuales. Pregunte a sus amigos lo que opinan de su comunicación visual. Pídale a alguna compañera de trabajo que analice su contacto visual en varias situaciones de comunicación.

## 2. Postura y movimiento

Manténgase erguido. La diferencia entre levantarse y agacharse es solamente cuestión de postura interna. No tiene nada que ver con la estatura, no cuesta trabajo y es más divertido.

Malcon Forbes

La confianza generalmente se expresa a través de una excelente postura. La posición física puede ser un reflejo de la posición mental. La posición del cuerpo muchas veces influye en la opinión que los otros tienen de uno. La gente trata como el otro pida que le traten.

- Manténgase erguida/o. Una mala postura de la parte superior del cuerpo refleja poca confianza en usted misma/o. Aunque esto no ocurre siempre, las demás personas piensan que sí, hasta que tienen más información para cambiar de opinión. Muchas veces se debe a un patrón de hábito del pasado. Algunos hombres caminan encorvados, porque de niños crecieron rápido y no querían sobresalir. Otros simplemente no consideraron que la postura fuera importante y permitieron que la posición encorvada y agachada de la juventud se extendiera hasta la edad adulta.
- Para determinar su situación observe la parte inferior de su cuerpo, ésta muchas veces se descuida y puede afectar la efectividad frente a las personas que observan o escuchan. Tome en cuenta que puede desviar la energía de la comunicación mediante un lenguaje corporal-inapropiado, el cual puede ser interpretado como falta de interés hacia el otro y por lo tanto distanciamiento v. gr. medio acostarse en una silla, apoyarse primero sobre los talones y luego sobre los dedos de los pies o dar pequeños pasos...
- Para mejorar la postura se puede utilizar, por ejemplo, la denominada posición preparada. Inclínese ligeramente hacia delante como para poder levantar los talones ligeramente del piso, con las rodillas un poco flexionadas (similar a practicar en una competencia de atletismo donde debe estar lista/o para moverse en cualquier dirección).
- Muévase. No separe la comunicación de la energía, use toda su energía natural de manera positiva. En situaciones formales para eliminar la barrera física entre usted y los demás cuando hable retírese del mostrador o escritorio (si es el caso). El movimiento aumenta la energía, refleja confianza y variedad a sus comunicaciones, pero no exagere. Asegúrese de adaptar los conceptos de postura y movimiento a su estilo propio.
- Obsérvese. Los espejos o las observaciones de los demás pueden ayudar o mejor aún, obsérvese caminando o hablando por video. Observe lo que comunica la parte superior de su cuerpo. ¿Está erguida?, ¿está encorvada?, ¿entre erguida y encorvada? Si cruza sus piernas o se recarga contra la pared muchas veces parece descuidada/o más que casual. Pruebe diferentes variaciones y no lo olvide... ¡obsérvese!
- Camine desde una pared. Puede hacer ejercicio consistente en pararse contra una pared tocándola con los talones y hombros; luego, enderece su columna para que la mayor parte de su espalda también la toque; después, aléjese sacudiéndose un poco para no estar rígida(o) y dé unos pasos. Hágalo y note como se siente alta/o y proyecta mayor confianza. Si practica esto constantemente verá como mejora su postura de una manera notable y... quizá hasta evite dolores a nivel de columna lumbar.

### 3. Gestos y expresión

No conocemos a nuestros presidentes. Nos los imaginamos, los vemos de vez en cuando y desde lejos, y solamente con base en unos pocos gestos y reacciones juzgamos qué tipo de personas son y si deberían o no ocupar el puesto. Mucho depende de nuestra intuición y de su capacidad en determinados momentos para proyectar cualidades que admiramos y respetamos.

Meg Greenfield

Para comunicarse con efectividad debe relajar lo más que pueda su cara y gestos.

- Conozca sus hábitos. Averigüe cómo la(o) ven los demás cuando está bajo presión, por ejemplo; cuando está en una intervención quirúrgica, al realizar una curación delicada a un paciente, al dar información al médico o a quien la(o) rodea. Debe concientizarse en sus hábitos.
- ¿Exagera? Curiosamente pocas personas exageran sus ademanes o expresiones de la cara. Esto es un descubrimiento tan impresionante que casi se puede afirmar que las personas no pueden exagerar. Haga un esfuerzo, trate de exagerar sus ademanes positivos. Se sorprenderá de lo normales que parecerán, de modo que... no se preocupe por exagerar.
- Sonría. Todos pensamos que sonreímos la mayor parte del tiempo. En realidad, otras personas observan si tenemos una fuerte disposición para sonreír o para estar serios. Algunos estudios demuestran que: a) aproximadamente un tercio de las personas en los negocios tienen una sonrisa natural, con una clara ventaja en sus comunicaciones ya que son percibidos como abiertos y amigables y serán aceptadas más fácilmente sus ideas, además de que pueden comunicar malas noticias sin tanta dificultad; b) El se-

gundo tercio tiene una cara neutral que puede cambiar fácilmente de una sonrisa a una mirada seria intensa que contribuye a que parezcan flexibles; c) El último tercio tiene una cara seria e intensa, aún cuando piense que está sonriendo su cara puede reflejar pesadumbre y melancolía por fuera. La percepción es la realidad en los ojos del que mira. ¿A cuál tercio pertenece? ¿Ha notado que es un aspecto sumamente trascendente? En la relación enfermera-paciente; con una sonrisa éste puede tomar otra actitud y participar en forma más activa en su tratamiento.

- Factor personalidad. En especial las expresiones de la cara hacen que parezcamos *abiertos, o cerrados, cercanos* o distantes ante las personas con las que nos comunicamos. *Aquel que quiera tener amigos que se muestre amigable (Proverbios 18:24)*. Recuerde que las personas comprarán sus ideas y se dejarán persuadir con más facilidad si usted les agrada. A las personas les gusta la gente *abierto*. Es gratificante cultivar el factor personalidad. Las personas serias: tecnócratas, algunos analistas, programadores, ingenieros, académicos..., pueden ser efectivos en persona, pero, por lo general son más efectivos por escrito. La comunicación interpersonal significa conectarse con otra persona en un nivel emocional, no sólo en un nivel intelectual.
- La sonrisa tiene músculos. No existe nada misterioso en una sonrisa, excepto el efecto que produce ya que se pueden y deben ejercitar los músculos que la rodean. La mejor manera de practicar la sonrisa no es tanto formar una sonrisa con los labios sino alzar los pómulos. Considere la parte superior de las mejillas como manzanas y simplemente alce las manzanas para formar una sonrisa. Pongale músculos a su sonrisa.

- ¡Cuidado! las sonrisas falsas no funcionan. La sonrisa comunica a los demás el estado de ánimo, por tanto, debe estar consciente de cómo sonreír, practicar y ejercitar los músculos de su cara, pero, recuerde que una falsa sonrisa no funciona —no sólo no dura mucho tiempo, se nota que es falsa—. Necesita ejercitar como un atleta para que sus músculos estén listos para usarlos en el momento oportuno, motivados por la adrenalina de la situación real.
- Practique, observe una grabación de video o la presentación por televisión de un comentarista seguro, vigoroso y enérgico e intente imitarlo. Escoga un líder natural en política, negocios, deportes, enfermería...; practique frente a una persona o grupo de personas (es muy efectivo si lo hace en grupo); piense en cómo lo haría su personaje modelo; a continuación ponga todo su empeño en actuar como si fuera esa persona, deje que todo fluya; pida la opinión del grupo (si es posible grabe en video las dos actuaciones antes y después y así podrá analizar la diferencia). Quizá note que la segunda presentación tiene más convicción y más credibilidad que la primera; sin embargo, recuerde que es sólo un ejercicio que puede ayudarle a estar consciente de cuánta energía tiene a su alcance —si así lo desea— para adoptarla o adaptarla a su propio estilo.

### 4. El vestir y el aspecto

Usted nunca tiene una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión.

Jonh Malloy

Las personas causan una impresión inmediata y fuerte (negativa o positiva —desde la perspectiva impresión emocional que de la capacidad o impresión intelectual—) con sólo verlas cinco segundos.

Aproximadamente 90% de nuestro cuerpo se cubre con ropa y comunica algo. Por tanto, el resto (10%) es muy importante porque es hacia donde las personas miran.

Algunas recomendaciones para desarrollar la habilidad de causar buena impresión son:

- Sea empática con los pacientes, no haga a un lado lo que ellos esperan observar en usted, en cuanto a su apariencia y comodidad, ya que si se siente incómoda, su comunicación no será muy efectiva. Su apariencia debe ser apropiada a la Institución o el lugar donde se encuentre, en función de su actividad, situación geográfica, evento social, circunstancias...
- Considere su forma de vestir de manera consciente y cuidadosa, el uniforme, por ejemplo cuyos significados de los diferentes accesorios se traducen en valores como dignidad, pureza, limpieza, confianza, tranquilidad, confort, seguridad; por tanto, no debe combinarse con otro tipo de accesorios.
- Recapacite en el impacto inicial de su apariencia. Para los demás este aspecto es mayor de lo que piensa, no es superficial, comunica en gran medida lo que una persona siente por ella misma, aunque también demuestra que a veces lo hace para atraer la atención. Para retroalimentarse podría, cuando conozca a una persona por primera vez, hacer un retrato mental de cómo se sintió acerca de ésta después de la primera impresión; luego, analice cuánto se debió a su forma de vestir, expresión, peinado, contacto visual, alhajas, etc. ¿qué le causó una impresión positiva y qué una mala impresión?, ¿qué le pareció neutral? Esta actividad la puede realizar al estar en contacto con los pacientes, ya sean adultos o menores de edad.

## 5. Voz y variedad vocal

Tu voz es una hermosa melodía que me guía.

Vargas y López

La voz —como herramienta más valiosa en un arsenal terapéutico— es el principal vehículo para enviar un mensaje; mediante el sonido de ésta puede:

- Transmitir confianza, seguridad, energía, emoción y entusiasmo al paciente.
- Ser efectivo. El tono y la calidad pueden determinar 80% de efectividad en su mensaje. Investigaciones efectuadas por el profesor Albert Mehrabian,<sup>5</sup> uno de los principales expertos en comunicación personal, han demostrado cómo el tono de voz (entonación, resonancia y estilo) determinan la credibilidad cuando las personas no le pueden ver (por ejemplo cuando habla por teléfono).
- Reflejar estados de ánimo. Las sutilezas de la voz pueden ser mucho mayores de lo que imagina. Puede saber mucho de las personas con las que habla por teléfono en unos cuantos segundos, sólo por el tono de su voz. Llame a una persona que conozca bien y escuche cuando diga *bueno*. Casi podrá adivinar su estado de ánimo por la forma cómo pronuncia esa palabra.
- Expresar efectividad vocal. Las expresiones vocales se componen de: relajamiento, respiración, proyección y resonancia. Cada una se puede alterar con ejercicios para ampliar la efectividad vocal. Todas trabajan juntas para darle a la voz características únicas.
- Dar variedad vocal. Considere que mediante el uso de ésta puede lograr que las personas se interesen e involucren. Use la *montaña rusa*; es decir, alce su voz y luego déjela caer. Esto le permitirá reconocer un aspecto monótono y hacerse al hábito de variarla.

## Ejercicios para la voz

Para efectuar ejercicios para la voz inclínese hacia delante y mantenga un ritmo de respiración profundo, lento y constante.

A) Para mejorar su respiración hágalo con el diafragma.

1. Coloque sus manos sobre la caja torácica.
2. Inhale profundamente a través de la nariz. La expansión que siente en la caja torácica se debe a que el músculo del diafragma se expande y baja con la presión del aire. No se deben mover los hombros.
3. Exhale permitiendo que el aire salga poco a poco por su boca ligeramente abierta. Sentirá un hueco alrededor de su caja torácica al alzarse el diafragma como *trampolín* para impulsar el aire.
4. Repita los pasos del 1 al 3 varias veces hasta que encuentre un ritmo en que le cueste trabajo respirar. Debe tener una sensación de calma, pero, lleno de energía.
5. Haga una vez más el ejercicio apartando una mano del lado de la caja torácica. Cuando inhale, debe alejar su mano de la zona abdominal. Si esto no sucede es que no está respirando lo suficientemente profundo como para mover el diafragma hasta donde debe. Recuerde que al inhalar la parte abdominal se debe llenar antes y más que el pecho.

B) Para mejorar los sonidos que hace al respirar.

1. Repita las instrucciones del ejercicio anterior, pero cuando exhale, hágalo con el sonido ¡ah!
2. Relaje su mandíbula, abra su boca y mantenga el ¡ah! mientras sea fuerte y enérgico (no se quedas sin aliento y asegure que su garganta no esté tensa).

C) Aprenda a suavizar y relajar su cabeza y cuello.

1. Relaje su mandíbula para que su boca quede ligeramente abierta.
2. Lentamente deje caer (sin empujar) su cabeza en su pecho, vuelva alzarla hacia el centro, déjela caer sobre su hombro derecho, luego levántela de nuevo hacia el centro, déjela caer sobre su hombro izquierdo. Levante de nuevo hacia dentro, déjela caer hacia atrás y regrese de nuevo a la posición original.
3. Comience en el centro, luego gire su cabeza lentamente hacia la derecha dos veces, regrese al centro, gire su cabeza hacia la izquierda lentamente dos veces.
4. Controle su respiración todo el tiempo. Debe sentirse seguro de que en ningún momento está guardando la respiración. Mantenga su mandíbula relajada.

D) Suavise y relaje sus hombros

1. Con sus manos a los costados, cierre los puños.
2. Levante los hombros hasta sus orejas o ¡inténtelo!
3. Suelte de golpe los hombros y puños, suspirando mientras exhala.

E) Suavise y relaje sus hombros hágalos girar.

1. Gire seis veces sus hombros hacia atrás, manteniendo suelta su quijada. Sienta cómo se expande su pecho. Suspire al exhalar.
2. Gire sus hombros seis veces hacia el frente lentamente. Suspire al exhalar.

F) Suavise y relaje su cara (o bien *la pruna*)

1. Encoga su cara lo más que pueda. Frunza los labios, cierre los ojos y tense los músculos.

2. Extienda la cara lo más amplio que pueda.
3. Regrese a la posición tensa y trate de mover toda la cara hacia el lado derecho.
4. Trate de mover su cara hacia el lado izquierdo.
5. Regrese a la posición extendida y repita el ejercicio.

G. Suavise y relaje sus labios (la lancha de motor).

1. Respire profundo.
2. Apriete los labios.
3. Cuando exhale, fuerze el aire a través de los labios apretados (esto provoca un sonido de "pri" que transmite energía vibratoria a los labios mientras los relaja).

H) Aumente su resonancia (el *king kong* y el *bostezo*)

1. Deje caer su mandíbula y que quede floja.
2. Inhale profundamente a través de su nariz llenando primero y más el abdomen que el pecho.
  - a. Al exhalar diga *king kong, ding, dong, bing, bong* bajando el tono para que el último *bong* suavemente baje más y más hasta el registro más grave, hasta llegar al fondo. Haga esto con cuidado para evitar forzar los músculos de la garganta.
  - b. Al exhalar, relaje su mandíbula. Abra mucho su boca y también su garganta: comiense con una nota aguda, baje el tono lentamente hasta llegar a lo más grave, como cuando bosteza. Haga esto con cuidado para no lastimar la garganta.

I) Aprenda a proyectar su voz

1. Diga una frase cualquiera en un tono de conversación.

2. Inhale profundamente a través de su nariz, llenado su abdomen primero y más que su pecho.
3. Exhale mientras dice una frase, con la imagen mental de colocar su voz unas 10 o 20 hileras más allá de la última fila de un público imaginario.
4. Escúchese para asegurarse de que está apoyando su voz en su aliento y no empujándola desde su garganta.

J) Controla y varía la altura de tu voz

1. Diga frases con cierta melodía. Juegue con diferentes alturas y experimente con diferentes tonos. Las canciones y los poemas sirven bien.

K) Practique su ritmo

1. Practique con diferentes frases variando la velocidad entre y dentro de ellas.
2. Utilice pausas para agregar variedad. Grabe su voz para escuchar la diferencia. Lea artículos interesantes en el periódico en voz alta y exagere el ritmo.
3. Todos los ejercicios anteriores se deben practicar con regularidad. Igual que aprender a andar en bicicleta, repita cada ejercicio hasta que se vuelva un hábito. Cuando sea posible practique con un amigo.

## 6. El lenguaje

Quizá de todas las creaciones del hombre el lenguaje es lo más asombroso pues nos marca como especie humana. Es el *gozne* histórico de nuestra evolución, nuestra herramienta más fina, nuestro emblema y nuestro más hondo motivo de gozo.

Lytton y Beristain

Un lenguaje sencillo ayuda a clarificar el mensaje (síntomas) y profundizar en la esfera psicológica —amén

de la carga de afectividad y significados que tiene la palabra—. Resulta por demás importante ya que se logra una mejor comunicación cuando se tiene la capacidad de seleccionar las palabras correctas. Esto requiere de un amplio vocabulario que se pueda usar responsable y apropiadamente de acuerdo con cada situación. No se debe hablar del mismo modo a un paciente que a un grupo de personas aparentemente sanas; por tanto, cuide la manera en que utiliza la palabra con este tipo de usuario, no caiga en lenguaje tabernario o modismos que por su frecuencia —quizá sin que lo perciba de manera consciente— pasa a formar parte de su léxico, ya que lo anterior puede interferir en la comunicación con el paciente, familiares, compañeros de trabajo.

El nivel de educación, claridad y efectividad en la comunicación a diario se pone a prueba por las palabras que se eligen. Aumente su vocabulario incorporando activamente nuevas palabras. Por ejemplo, no se duerma sin conocer —por lo menos— de una a dos palabras nuevas, puede acudir a su diccionario para corroborar tanto escritura, como significado y utilizarlas a fin de que formen parte de su acervo. Sea capaz de usar palabras claras, descriptivas y apropiadas para cada situación al grado de que pasen a ser parte de usted.

Cuidado con la jerga o el argot (formas de hablar entre los profesionistas). Puede ser una herramienta excelente al hablar entre personas que comparten las mismas actividad, pero, no olvide que hay palabras que suenan extrañas a personas que no las conocen.

## 7. La atención

Al público no le interesará lo que diga sino cómo lo diga.

Vargas y López

Cuando hable o intente atraer la atención del paciente considere su nivel

intelectual, su padecimiento, conflictos emocionales, entre otras cosas: Tome en cuenta que su campo de acción es muy limitado porque se está dirigiendo más que nada a la capacidad de procesamiento lineal del cerebro izquierdo y, si no logra estimular el cerebro derecho de quien le escucha está perdiendo la mayor parte de su impacto potencial.

- Recuerde que estamos ante una contaminación visual, bombardeados a cada instante por estímulos. Necesita cautivar sentidos y mente, pues, mientras más interesada esté una persona, más fácil podrá convencerla y persuadirla. A veces sólo recibe una respuesta de pichón (un sí con la cabeza)... pero ¿el pensamiento en dónde está?
- Aproveche la fase denominada remolinos (instante de interés total en la mente de quien le escucha). Puede darse mediante una risa, una invitación a participar, hacer una pregunta, observar si la otra parte desea colaborar o no... Muchos remolinos se crean gracias al humor o a la humanización. *Un remolino es el momento de mayor interés en la mente de quien le escucha.*

## 8. El humor

El hombre que los hace reír tiene más votos para su propósito que el hombre que les exige pensar.

Malcon de Chazall

Es una de las habilidades más importantes para una comunicación interpersonal efectiva, pero una de las más evasivas. Algunas personas tienen una naturaleza agradable y simpática. Otros tienen que cultivar esa habilidad. El humor es una habilidad que se puede aprender, esta importante herramienta es una manera efectiva para infundir ánimo a los pacientes.

- La humanización es humor. En la mayoría de las comunicaciones interpersonales, lo cómico no es lo que realmente buscamos. Más bien, queremos conectarnos en un nivel personal con los que nos escuchan. Esa conexión depende muchas veces del grado de simpatía: Esta cualidad se debe a diversos factores, tales como: ser directo, abierto, amigable, preocupado, interesado, agradable, emotivo, afable, grato, confiable, generoso y divertido.
- La sonrisa es lo que las personas ven. Cuando habla, las personas le miran a la cara. Si el rasgo que predomina es la sonrisa, esto es importante pues de manera rápida muestra si está, emocionada(o), enojada(o), seria(o), o algo similar. El sentido del humor se percibe (no-verbalmente) a través de la sonrisa. Es importante que conozca la capacidad natural para sonreírle al paciente lo cual, como anteriormente ya se expuso, resulta un elemento clave para la recuperación del mismo.

Las personas aprenden mejor con el humor. Los remolinos más efectivos nacen de momentos ligeros y de interés. La mejor oportunidad para transmitir los mensajes es durante esos momentos emocionales. Cuando use el humor y humanización es fácil llegar a ambos lados del cerebro.

- Determine qué es lo que le hace reír. Conozca más acerca de su sentido del humor ¿tiene una sonrisa contagiosa o se ríe con facilidad? Todas las personas son distintas, pero, a la mayoría le encanta reír y divertir. Encuentre su perfil humorístico. Pida a otros que califiquen su sentido del humor del uno al diez.
- Haga reír a alguien. Las personas pueden usar el humor conscientemente. En unos segundos, una persona puede hacer que otra persona



(o un grupo) ríen, sonrían, ríen entre dientes o se sientan relajados (si es que se esfuerzan lo suficiente). Al hacer del humor una meta consciente, todo lo que pase por la mente de uno automáticamente buscará la conexión que se relacione con la comedia humana.

- Piense positivamente. Aunque a veces esto es difícil de hacer, es lo que más ayuda. Las personas que ríen con facilidad ven el mundo a través de una cortina de humor. Ven el lado positivo más que el lado oscuro; pueden convertir una crisis en una oportunidad. Piense gracioso de manera consciente; trate sus asuntos de manera seria pero no piense en su de manera seria. Se sorprenderá de cómo este esfuerzo ayudará a ser más espontáneo, abierto y divertido.
- Atienda las opiniones de los demás. Grabe en una cinta de audio usando su sentido del humor y escúchese. Cuente el número de risas o sonrisas que genera.
- Observe a los demás. Todos conocemos a personas con las que nos gusta estar. Queremos estar con ellas porque son divertidas, agradables y animadas. Busque a estas personas, observe cómo se relacionan con los demás. Dichas personas por lo general no son cómicos o animadores, sólo son individuos que crean *remolinos* con sus comunicaciones interpersonales. Intente experimentar con algunos hábitos y luego adáptelos a su propio estilo.
- Lleve un diario. En su diario o agenda, aparte una página para anotar citas, ocurrencias, anécdotas, cuentos y cosas graciosas que le suceden todos los días. Conscientemente llévela durante una semana anotando cada día diez sucesos ligeros personales. Si no tiene diez, trabaje más en su sentido del humor. La alegría es el sentido de la vida.

## 9. Naturalidad

Cuando nos encontramos con un estilo natural siempre nos sentimos sorprendidos y complacidos, pues pensábamos encontrar a un autor y encontramos a un hombre.

Pascal

Convertirse en un experto en la comunicación interpersonal es muy parecido al malabarismo. Tiene que dominar una habilidad a la vez y luego agregar otras hasta que se vuelvan un hábito. Por cierto, existen teorías que refieren que, para cambiar un hábito, se necesitan veintiún días; siempre y cuando se practique de manera cotidiana. En la comunicación interpersonal, ciertos hábitos pueden aumentar o disminuir su efectividad.

- Quizá posea una sonrisa natural mientras que otros tienen que esforzarse para ser más agradables; a usted se le pueden dificultar los ademanes, mientras que otros son más efusivos. Reconozca su potencial y trabaje para mejorarlo y sacarle provecho. Océpese de sus debilidades, una por una hasta convertirlas en fuerzas. Encuentre su área más débil primero y concéntrese en mejorarla cada día, durante una semana. La comunicación visual puede ser una habilidad difícil de dominar. Concentre toda su energía mental en desarrollar una comunicación visual extensa, cada día durante una semana o dos. Luego pase a otra habilidad.
- Cambie tres hábitos. Comprométase a trabajar con ellos todos los días, uno por la mañana otro por la tarde y uno más por la noche. Pueden ser aspectos simples, pequeños, cotidianos; por ejemplo: leer por placer al menos quince minutos cada día.
- Aprenda como malabarista. Es decir empieza primero con una sola pelota para sentir el ritmo y luego

agrega otra para poder usar las dos manos juntas. Finalmente agregara una tercera pelota hasta hacer el malabarismo.

- La buena comunicación es un proceso de por vida. Nadie es un comunicador completamente efectivo. Siempre surgen nuevos hábitos indeseables o se retoman otros antiguos. Solemos encontrar nuevas fuerzas mientras maduramos y experimentamos con varias habilidades del comportamiento. A veces sucede que un hábito recién adquirido trabajará para mejorar a uno viejo o dos hábitos trabajan juntos para formar uno nuevo y más efectivo. Por ejemplo, el movimiento y una comunicación visual extensa pueden generar confianza en uno mismo, esto permite mantener una excelente comunicación visual con el paciente lo cual contribuirá para que tratamiento y recuperación sea más efectiva y, por ende, el ambiente hospitalario sea menos hostil o desagradable.

La habilidad para expresar una idea es casi igual de importante que la idea misma.

Bernard Baruch


## Conclusiones

Por lo anterior y dada la importancia de la comunicación interpersonal en la relación enfermera-paciente, la enfermera debe aguzar sus sentidos, desarrollar su capacidad de escuchar, y de observar la comunicación no verbal y el lenguaje emocional del paciente. V. gr.: semblante decaído, mirada fría, temblor digital/palmar, inquietud, movimientos anormales, tics, miclonias, angustias, depresión, miedo, pánico, apatía, astenia, minusvalía... Es necesario considerar los puntos antes referidos y que pueden resumir en:

1. Firme comunicación visual... *Saber mirar con sinceridad y sin titubeos a otra persona.*
2. Buena postura... *desplazarse suavemente y con naturalidad.*
3. Ademanos naturales... *Estar relajada/o y actuar natural cuando hable. Cuidar expresión facial, gestos corporales.*
4. Ropa apropiada y aspecto... *Vestir, asearse y aparecer apropiadamente para el medio al que pertenece.*
5. Voz y variedad vocal... *Tener en cuenta que no es tanto el qué sino el cómo (tonos de voz, pautas de dicción).*
6. Uso efectivo del lenguaje y de las pausas... *Usar el lenguaje de una manera clara y apropiada.*
7. Saber atraer la atención del escucha... *Mantener un activo interés y la atención de cada persona con la que se comunique.*
8. Uso efectivo del humor... *Usar el humor para crear un lazo de confianza entre usted y la persona que lo escucha.*
9. Ser uno mismo/o... *saber ser auténtica/o.*

---

## Bibliografía

1. Carrada Bravo T. Reingeniería en Sistemas de Salud. Rev Med IMSS 2002; 40 (2): 133.
  2. García-Vigil JL. Reacción médico-paciente. En un modelo de comunicación humana. Rev Med IMSS 1999; 37(3):213-220.
  3. Hall ET. Proxemics. Current anthropology p.83-108.
  4. Ibarra LM. Aprende mejor con gimnasia cerebral. México: Garnik; 1999, pág. 55.
  5. Mehrabian A. Silent messages. Implicit communication of emotions and attitudes. California: Wadsworth Publishing Co. A.
  6. Michell Guillermo. Aprende a ser tú mismo. México: Trillas; 2000 pág. 58
  7. Moreno MA. Participación laboral de la mujer en México. Rev Enferm IMSS 2000; 8 (3): pág. 121
  8. Sambrano J. Programación neuro-lingüística para todos. El modelo de la excelencia. México: Alfaomega; 2000 pág. 17.
  9. Silverstein A. Comunicación Humana. México: Trillas; 1994 pág. 24.
  10. Satir V. Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar. México: Pax; 1991 págs. 65, 66. 
-