



Acciones de capacitación para fortalecer la comunicación terapéutica de enfermería a familias con enfermos oncológicos.

Medero Collazo, Clara¹

Secada Jiménez, Marlene²

Cabera Benítez, Leticia³

Sherwood Ilizastigui, Lourdes⁴

¹ Universidad de ciencias Médicas de Matanzas. Cuba claram.mtz@infomed.sld.cu

² Universidad de ciencias Médicas de Matanzas. Cuba marlene.mtz@infomed.sld.cu

³ Universidad de ciencias Médicas de Matanzas. Cuba ['leticiacabrera.mtz@infomed.sld.cu'](mailto:leticiacabrera.mtz@infomed.sld.cu)

⁴ Universidad de ciencias Médicas de Matanzas. Cuba sherwood.mtz@infomed.sld.cu

RESUMEN.

INTRODUCCIÓN: la comunicación terapéutica se convierte un instrumento valioso en el acompañamiento emocional a la familia en el afrontamiento y adaptación de la enfermedad oncológica.

OBJETIVO: elaborar un sistema de acciones de capacitación que fortalezcan la comunicación terapéutica de enfermería con familias de enfermo oncológico.

MÉTODOS: se trató de una investigación cualitativa de desarrollo realizada en la Facultad de Ciencias Médicas “Dr. Juan Guiteras Gener” de Matanzas entre los meses de enero a junio del 2019. Se diseñó una entrevista dirigida al personal de enfermería para la identificación necesidades de aprendizaje y una guía para la revisión a los documentos de trabajo de la enfermera en el consultorio. Se creó un grupo discusión para profundizar en el problema, causa-efecto del problema. Durante tres sesiones de trabajo se diseñó de un sistema de actividades de capacitación. Se seleccionó un grupo de expertos con el objetivo de validar la propuesta.

RESULTADOS: se diagnosticó desactualización y enfoques estrechos sobre el manejo de la comunicación terapéutica, inadecuada superación de los recursos humanos.

CONCLUSIONES:

Se diseñó un sistema de acciones de capacitación de enfermería para la comunicación terapéutica en familias con de enfermos oncológicos su aplicación es una vía para atenuar las dificultades en el desempeño profesional. La capacitación diseñada fue validada por criterio de expertos con valoración de Muy Adecuada en sentido general, lo que demuestra la aplicabilidad y factibilidad para su introducción.



Palabras clave: comunicación terapéutica; enfermería oncológica; familia; neoplasias

I. INTRODUCCIÓN

El incremento de las enfermedades crónicas, entre ellas el cáncer; ocasionan en la actualidad un crecimiento del número de familias involucradas en el cuidado en la Atención Primaria de Salud. ⁽¹⁾ En la enfermedad oncológica la comunicación terapéutica se convierte en una valiosa herramienta que permite ayudar a la enfermera a identificar temores en el paciente y familia, ofrecer apoyo emocional y espiritual y proporcionar acompañamiento en el afrontamiento y adaptación a la enfermedad. ^{2, 3,4}

González Aller ⁽⁵⁾ hace referencia que la comunicación terapéutica tiene repercusión directa en la calidad de vida del enfermo y la familia. ^{6,7} Requiere de unos conocimientos y de unas habilidades que el profesional de enfermería ha de adquirir y desarrollar.

Desde una concepción dialéctico-materialista quienes acompañan a la familia necesitan comprender que la comunicación terapéutica es base del cuidado. Según numerosos autores por medio de comunicación las enfermeras pueden dar tratamiento a las dificultades emocionales generadas por la situación que viven la familia. ^{8,9}

Dentro del rol enfermera la comunicación terapéutica se convierte en la oportunidad de minimizar el sufrimiento, apoyar en la toma de decisiones, crear nuevos estilos de afrontamiento que se sustentan su práctica profesional basado en el modelo de adaptación de Callista Roy. ^{10,11} Es el rol profesional, interpretado como el modo de actuación del personal de Enfermería. Se describe como el conjunto de actitudes y prácticas que se tienen de las actividades realizadas desde una posición empática.

La sistematización describe la existencia de múltiples obstáculos que interfieren en el logro de la comunicación terapéutica. La falta de conocimiento, falta de entrenamiento, el escaso tiempo disponible, el temor a reacciones impredecibles son factores que subyacen como dificultades que afectan el éxito de una comunicación terapéutica.



Los autores consideran que el profesional de enfermería requiere de una superación y de actualización de los conocimientos portador de las potencialidades que promueven cambios en ser y el hacer.

Por tal motivo se propone como objetivo: elaborar un sistema de acciones de capacitación que fortalezcan la comunicación terapéutica de enfermería con familias de enfermo oncológico.

II. MÉTODOS

Se trató de una investigación cualitativa de desarrollo realizada en la Facultad de Ciencias Médicas “Dr. Juan Guiteras Gener” de Matanzas entre los meses de enero a junio del 2019. Se realizó una caracterización de la situación actual se seleccionó una muestra de 13 profesionales de enfermería con 10 años o más de experiencia que la laboran en la Atención Primaria de Salud. Para ello se empleó un muestreo no probabilístico intencional y como de inclusión personal de enfermería que laboran en consultorio en la comunidad.

Como método teórico se empleó la sistematización de los resultados de investigadores del tema. Dentro de los métodos empíricos se utilizaron: una guía de entrevista semi estructurada para identificar conocimientos, prácticas y actitudes sobre comunicación terapéutica. Se indagó por la superación recibida sobre comunicación terapéutica en los últimos cinco años. Además se confeccionó guía para la revisión para evaluar información acciones de enfermería descritas en la historia clínica individual, historia de salud familiar. Se analizaron los informes de evaluaciones del desempeño y las supervisiones interna y externa. Este proceso permitió un diagnóstico de las necesidades de aprendizaje del personal de enfermería.

Se seleccionó un grupo de discusión que incluyó a nueve profesionales de enfermería con diversidad de funciones dentro de la APS. (Tres jefas de enfermeras de policlínico y tres supervisores de consultorio del médico y enfermera de la familia y tres profesora de enfermería en APS) todos con más de 10 años de experiencia en el trabajo de enfermería en Atención Primaria de Salud y con categoría docente. En tres secciones de trabajo mediante lluvia de idea se identificaron causas y efectos del problema. En la tercera sección se trabajó en la



elaboración del sistema de actividades de capacitación y orientaciones metodológicas. Se presentó al grupo de expertos para su validación. Se realizó triangulación de la información.

La investigación fue sustentada en los principios éticos que rigen en la sociedad y en el ámbito de los profesionales de la salud, para lo cual se solicitó el consentimiento informado de los participantes (Anexo), previo a la negociación y concertación para la ejecución de las actividades. El diseño de la propuesta del sistema de capacitación se presentó a la Dirección Municipal de Salud del Municipio Matanzas para la selección de los enfermos participantes y el programa del taller de superación a la dirección de post grado de la Facultad de Médicas de Matanzas.

RESULTADOS

La entrevista evidenció insuficiente conocimiento para la ejecución de una comunicación terapéutica, enfoques estrechos relacionados en el manejo de las habilidades terapéutica para apoyar a la familia en el proceso de afrontamiento y adaptación familiar a los problemas emocionales, psicológicos, sociales generados de la situación que vive la familia. En los discursos no se precisan tiempo que dedican para la ejecución una comunicación terapéutica. La escucha activa fue reconocida como la habilidad más afectada por los entrevistados. Ninguno de los participantes recibió superación relacionada con la comunicación en los últimos cinco. En el 61,5% de los informes de evaluaciones del desempeño no incluyen elementos relacionados con la comunicación En el grupo de discusión se definieron las acciones para conformar la propuesta del sistema de capacitación con las orientaciones metodológicas. (Anexo)

Estructura de la capacitación.

Actividad docente	Temática	Objetivos	Técnica participativa
1	La comunicación terapéutica. Elementos de la comunicación terapéutica. Afrontamiento familiar de la enfermedad, adaptación. Acompañamiento emocional. Barreras y miedos.	Actualizar conocimientos esenciales en el profesional de enfermería para empleo de una comunicación terapéutica	La discusión



2	La empatía como herramienta de la comunicación terapéutica. Habilidades para desarrollarla.	Profundizar en técnicas que estimulen el desarrollo de una empatía efectiva.	Reflexión
3	La escucha efectiva. Habilidades para el desarrollo de una escucha efectiva.	Analizar potencialidades en el profesional de enfermería para potencializar de una escucha efectiva.	Dramatización
4	Comunicación intra familiar, barrera en la comunicación intra familiar, conspiración de silencio: Tipos de conspiración de silencio, consecuencias de la conspiración de silencio. Manejo de la conspiración de silencio. Prevención	Propiciar el análisis colectivo como tratar barreras que afectan la comunicación intra familiar y la conspiración de silencio	Mesa redonda
5	Educar a la familia para usar factores de resiliencia familiar en la adaptación y afrontamiento a la enfermedad	Analizar el qué hacer ante las emociones, tristeza, desánimo, rabia y agresividad familiar.	Reflexión.

La identificación de los problemas que afectan la comunicación terapéutica permitió el diagnóstico del estado actual. Salas Perea considera que los problemas identificados requieren de actualización permanentemente.^{12,13}

Los resultados alcanzados en la presente investigación no difieren de otros relacionados a evaluaciones del desempeño profesional desde diferentes contextos. Añorga,(1995) Urbina (2006), Salas (2010), Medina (2017). Lorenzo (2018) Guevara (2016). Cardentey (2016). Todos coinciden que existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional en todas sus funciones y la calidad del servicio que prestan.

La comunicación es considerada, por la mayoría de los profesionales, como la habilidad clínica fundamental que caracteriza a un profesional competente y una de las mayores fuentes de satisfacción profesional, por tanto la comunicación y la relación terapéutica requieren de



habilidades alcanzar por los profesionales en la identificación de los problemas familiares que afectan emocional y espiritualmente al enfermo y los miembros de la familia. ^{14,15}

La comunicación terapéutica como la comunicación específica para una relación en la que una persona desempeña el papel de ayudar a otra; constituye un nuevo enfoque en los cuidados enfermeros en el cual el centro de trabajo es la familia. Se requiere una metodología específica que permita que el profesional mantenga su rol y los objetivos terapéuticos.

Existe consenso en la bibliografía revisada que la comunicación terapéutica es fuente para el desarrollo intervenciones en el contexto familiar para actuar y modificar estilos afrontamiento. La calidad de los cuidados que brinden los profesionales de enfermería se caracteriza por un pensamiento terapéutico, donde la empatía, la escucha efectiva son habilidades que favorecen el hacer enfermero. ^{16, 17}

CONCLUSIONES

Se diseñó un sistema de acciones de capacitación para el perfeccionamiento de la actuación de los profesionales de enfermería en la Atención Primaria de Salud que aborda las necesidades de las familias. La propuesta diseñada estuvo estructurada por cinco temas que brindan la oportunidad y posibilidad a los profesionales de enfermería de apropiarse de las herramientas esenciales para perfeccionar el desempeño profesional el modo de actuar sobre la base de los principios científicos de una comunicación terapéutica. El grupo de expertos valoró la propuesta como adecuada, factible y aplicable para su aplicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Barreto R, Coral R, Campos ME. Cuidadores y cuidadoras familiares de personas con enfermedad crónica: más similitudes que diferencias. *Revista Salud Uninorte*. 2015;31(2):255-65. DOI: <https://doi.org/10.14482/sun.31.2.6988>
2. Arcos-García, Rubio-Hernández^{2*}, Nieto-Alcaraz. La comunicación con el familiar del paciente dependiente. *Actuación de enfermería*. *Rev Esp Comun Salud*. 2016, 7(2), 324 – 330. [citado 2020 octubre 21]. Disponible <http://dx.doi.org/10.20318/recs.2016.3456>
3. Rincón Cepeda CM. La Comunicación Terapéutica entre la enfermera y el paciente como habilidad de cuidado humanizado en la UCI. Una revisión de tema. [Tesis doctoral] Universi-



dad de ciencias aplicadas y ambientales. Facultad de Ciencias de la Salud Bogotá, 2017. [citado 17 de enero 2019]. Disponible. <https://www.seapaonline.org>

4. Laborí Quesada P, Quesada Marrero MD, Puig Rodríguez OA. La familia en los cuidados paliativos del enfermo con cáncer avanzado. Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta [Internet]. 2014 [citado 2019 Sep 21];40(1). Disponible en: <http://revzoilomarinellosldcu/index.php/zmv/article/view/117>

5. Gonzáles C. La comunicación terapéutica usuario enfermera en las consultas de atención primaria, Centro de Salud Llanera Enfermería Comunitaria Revista de SEAPA: España. [Internet]. 2014 May;2(2);82-92 [citado 17 de julio 2018]; 2 (2)

Disponible en: <https://www.seapaonline.org/UserFiles/File/Revistas/Primavera%202014/RqRPrimavera2014>.

6. Sarasa Muñoz NL, Cañizares Luna O, Quintana Gómez F, Jiménez Lastre I, Pino Viera MM. Interdependencia de habilidades comunicativas y propias de la profesión para la elaboración de historias clínicas en estudiantes angloparlantes.. Educación Médica Superior [Internet]. 2016 [citado 2019 Ene 21];30(2):[aprox.0p.]. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/680>

7. Cuevas-Cancino JJ, Moreno-Pérez NE, Jiménez-González MJ, Padilla-Raygoza N, Pérez-Zamora I, Flores-Padilla L. Efecto de la psicoeducación en el afrontamiento y adaptación al rol de cuidador familiar del adulto mayor. Enferm. Univ. 2019;16(4):390-401. DOI: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.585>

8. Marlene Secada Jiménez. Inarvis Medina González. Anabel González Sánchez. Leticia Cabrera Benítez. Clara Mederos Collazo. Efectividad de intervención enfermera en capacidad de adaptación-afrontamiento de cuidadores de operados de cáncer cerebral con cambios conductuales. **Revista Cubana de Enfermería**. 2021; 37(1):e2664.

9. Enríquez González C, Torres Esperón JM, Alba Pérez L del C, Crespo Borges T. Escala de medición del proceso de afrontamiento y adaptación de Callista Roy en cuidadores primarios. Medicentro. [acceso: 13/09/2019];24(3). Disponible en: <http://medicentro.sld.cu/index.php/medicentro/article/view/3133/2583>

10. Isaac Quesada TA, Mármol Sosa E, Zulueta Cuba L. Comunicación profesional para las ciencias de la salud: ¿omisión curricular?. Edumecentro [Internet]. 2016 [citado 2019 Ene 23];9(1):[aprox. 4 p.]. Disponible en: <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/879>.

11. Medero Collazo C, Secadas Jiménez M, Cabrera Benítez L, Sherwood Ilizastigui L. La Universidad en la preparación oncológica de los profesionales de Enfermería. Rev Méd Elec-



trón [Internet]. 2019 Ene-Feb [citado: fecha de acceso];41(1). Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3069/4211>

12. Guilarte Marrero X C, Victoria García C R, Viniegras González Blanco B L. Conspiración de silencio en familias de pacientes oncológicos en etapa terminal. Rev Hospital Psiquiátrico de La Habana. Volumen 13 No.1 – 2016 [citado 2019 ene22] Disponible en: <http://www.revistahph.sld.cu/2016/Nro 1>

13. Sánchez Rodríguez JR, Aguayo Cuevas CP, Galdames Cabrera LG. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. Revista Cubana de Enfermería [revista en Internet]. 2017 [citado 2019 Feb 13];33(3):[aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2091>

14. Salas Perea Syr. Propuesta de estrategia para la evolución del desempeño laboral de los médicos en Cuba. Educ Med Super(2010). [Internet].2010 Sep[2021 Ener15]; 24(3).387-417 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864214412010000300011&lng=es

15. Medina González I, Valcárcel Izquierdo N. Superación profesional del licenciado en Enfermería para la solución de problemas en su desempeño profesional pedagógico. Educ Med Super [Internet]. 2016 Mar [citado 2019 Sep 21]; 30(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000100014&lng=es

16. Claudia Milena Rincón Cepeda. La comunicación terapéutica entre la enfermera y el paciente como habilidad de cuidado humanizado en la uci.. Universidad de Ciencias Programa de enfermería Bogotá.

17. Bosque Hidalgo J. E& Vallejo MartinezM. La Comunicación en la relacion Médico – Paciente Familia en cuidados pediátricos. oncologicos(Ecuador)29(3),1999-209. <https://doi.org/10.33821/449>