

Enfermeras que trabajan con afectividad: orgullo de ser enfermera

La forma en la que una **enfermera** transmite la información a un paciente puede influir de forma positiva o negativa en el proceso de concienciación y aceptación de una enfermedad, donde la **empatía** es la estrella. La empatía se entiende como una habilidad que tiene una dimensión cognitiva y otra afectiva y también se puede definir como unas habilidades específicas de comprensión y de comunicación. Para desarrollar empatía hay que combinar compasión, comunicación y entendimiento en el trato con las personas enfermas. Las enfermeras menos empáticas son más propensas a sufrir problemas de estrés o burn out, que, además de perjudicar a su propia salud, disminuyen la calidad asistencial con el paciente.

La llamada **salud basada en la afectividad** consiste en utilizar los mejores principios del humanismo, donde el papel de las enfermeras en general, marca estilo. La práctica asistencial «no sólo debe apelar a la técnica sino también a los sentimientos, a las emociones», porque «la mejor tecnología disponible sigue siendo la comunicación profesional sanitario-paciente». Y la confianza es la mejor amiga del afecto.

Una persona enferma necesita **apoyo afectivo** y no sólo del médico o la enfermera. Está comprobado que las personas con más y mejores lazos familiares y sociales padecen menos catarras. Pero es que, como han puesto de relieve numerosos estudios, el soporte emocional puede ser incluso una cuestión de supervivencia. En concreto en 1989 se inició un estudio en pacientes con metástasis de cáncer de mama y en él, se demostró que todas las pacientes del grupo control morían antes de 48 meses mientras que un tercio de las que recibían soporte afectivo de un grupo de apoyo permanecían vivas.

Un pilar fundamental se sustenta en que los profesionales sanitarios es importante que conozcan las claves de la **comunicación no verbal**, que sepan cómo dar una mala noticia, así como comprender el punto de vista del paciente para tomar decisiones compartidas. La comunicación debe regirse por los principios de veracidad, claridad y entendimiento, que permitan al paciente participar en su proceso asistencial. Las noticias que tienen una carga emocional siempre deben darse en persona y en privado, transmitiendo al paciente seguridad. Se debe utilizar un lenguaje neutro carente de connotaciones negativas y sin terminología compleja que dificulte la comprensión del paciente.

La relación enfermera-paciente debe ser abierta y basada en la confianza, con el objetivo de que la persona enferma se sienta cómoda para preguntar sus dudas sobre su enfermedad y cuidado. El apoyo de la enfermera puede ser vital para que la persona enferma sea capaz de aceptar su estado de salud y pueda transmitir sus síntomas y preocupaciones de una forma abierta.

Informar al paciente

Aunque cada paciente reacciona de forma diferente en función de su personalidad, creencias, valores y experiencias, existe un proceso que suele ser generalizado cuando se recibe una **mala noticia**. Asimismo, la enfermera debe tener en cuenta el tipo de paciente al que se enfrenta: si es una persona anciana, un niño/a, una persona con mayor o menor nivel cultural. Un paciente debidamente informado y motivado, al que se le hace partícipe y se le entrega el “grado de control” de su enfermedad, obtiene normalmente mejores respuestas terapéuticas. Asimismo, no todas las enfermedades ni su evolución son iguales, por lo que cada pronóstico requiere un tratamiento de comunicación. La enfermera debe informar a su paciente y familiares sobre los síntomas que conlleva la enfermedad, efectos secundarios del tratamiento, esperanza de vida, etc. También es labor de la enfermera **educar** para conseguir que el paciente pueda llevar una mejor calidad de vida a través de consejos de salud, dietéticos así como pautas que ayuden al paciente a que restablezca su equilibrio emocional y afectivo. Y además, colaborar con pacientes expertos, activos, formados para que juntos pueda la educación tener mayor y mejor efecto.

El duelo

Una enfermedad crónica avanzada, con la pérdida de integridad, afecta a la autoestima y desencadena una serie de mecanismos de defensa ante la angustia que se origina. Este proceso se conoce como reacción de duelo. Hay que tener en cuenta y aceptar que este proceso es inevitable en el ser humano, comporta sufrimiento y su duración depende del perfil del paciente y del trabajo de la enfermera.

El **duelo** puede pasar por distintas fases desde negación, shock emocional, negociación, depresión hasta la aceptación. El paciente puede no pasar por todas las fases ni estar el mismo tiempo. Asimismo, en muchos casos el proceso no significa mejoría en la aceptación de la enfermedad y el paciente vuelve a recaer. Ante el duelo es clave la figura de la enfermera que ofrezca al paciente comprensión e información de su enfermedad. Son situaciones difíciles de afrontar para ambos y a veces la comunicación no verbal ayuda en ese proceso de duelo.

Comunicación más allá de las palabras

No sólo basta con una comunicación clara del diagnóstico de la enfermedad, de los principales síntomas y tratamientos. La comprensión y empatía, el acercamiento físico de la enfermera es importante para la aceptación de la enfermedad por parte del paciente. No es fácil para la enfermera trabajar con una persona a la que se le ha dado una mala noticia y comprender el duelo de todos los pacientes, pero cada vez más los profesionales son más concientes de la importancia que tiene el lado humano.

Cuando el paciente recibe una **mala noticia** está en todo su derecho de reaccionar con dolor y no debe dudar

en preguntar cualquier información entorno a su enfermedad por absurdas que parezcan. La enfermera debe responder a todas ellas con respeto e informarle de cuál va ser el tratamiento, riesgo y efectos secundarios. Y es evidente que con todo ello, la **afectividad** sube de nivel, es clave en el proceso y ayuda a conseguir cambios y mejoras que los pacientes siempre agradecen. Es trabajo de las enfermeras. **Orgullo de su trabajo.**