



REFLEXIONES - ENSAYOS

UN ENSAYO SOBRE LA COMUNICACIÓN EN LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA UTILIZANDO LOS SENTIDOS.

AN ASSAY ABOUT THE COMMUNICATION ON THE NURSERY ASSISTANCE USING SENSORY PERCEPTION.

***Oliveira, M^a E., *Fenili, R. M., *Zampieri, M^a F., **Martins, C. R.**

*Mestre en Enfermagem. **Doctora en Enfermagem. Departamento de Enfermagem da USFC. Brasil.

Palabras clave: Cuidados de Enfermería, comunicación non verbal y órganos de los sentidos.

Key words: nursery assistance, non verbal communication, sense organ.

RESUMEN

El presente estudio nos lleva a reflexionar sobre la Comunicación en el Cuidado de la Enfermería, siendo ésta indispensable para pensar cómo está siendo consolidada y qué elementos son necesarios para ser efectiva, conduciéndose para una real interacción enfermero-cliente. Igualmente, este ensayo tiene como objetivo, demostrar la importancia del uso de todos los órganos de los sentidos, cuando nos queremos comunicar, así como, la relevancia de la comunicación en el cuidado de Enfermería. Nos muestra como cada uno de los sentidos se manifiesta en el proceso de la comunicación y la necesidad que la enfermería tiene para comprenderlos como esenciales para el establecimiento de la genuina comunicación en el cuidado. Consecuentemente, es fundamental que los profesionales de Enfermería desenvuelvan la percepción y la sensibilidad, para aproximarse al otro, para posibilitar una plena expresión del que comunica y del que es comunicado, reflexionando de esta manera, sobre un tipo de cuidado más diferenciado.

ABSTRACT

Whenever thinking about communication within the nursery assistance it is obligatory to reflect about how does it ground it self and which elements are important to make it effective, performing a real client-nurse interaction. This assay aims to show the importance off using all sense organs for a full communication and yet, the importance of this communication for the nursery assistance. It shows how with of this organs manifest it self during this communication process and how important it is for the nurse to understand it as been essential for having a full communication during the assistance. Developing sensibility and perception is the key to get closer to client, turning it possible for these professionals to better understand and inform their customers.

El cuidado de Enfermería, según nuestro entendimiento, se caracteriza como un encuentro, repetido durante espacios de tiempo, siendo que en este encuentro, seres vivos, seres humanos, dentro de una unidad de salud o de un ambiente hospitalario, se enfrentan, interactúan, se comunican y se influyen mutuamente. Esto se caracteriza como un proceso, un trayecto, que lleva a una convergencia entre el cuidador y el ser cuidado.

En este proceso de cuidar y ser cuidado, la comunicación se presenta como un vínculo entre el cliente y el enfermero, un elemento indispensable en la calidad de las relaciones, en la identificación del proceso salud-enfermedad y en la realización del cuidado, puesto que determina una práctica humanizada, en la cual ocurre un intercambio de mensajes compartidos, enviados y recibidos. Para que la comunicación sea efectiva, el enfermero necesita comprender al ser humano como un ser activo y al cuidado como finalidad en las más variadas situaciones de la vida.

Este ensayo tiene como objetivo mostrar la importancia de la utilización de todos los órganos de los sentidos cuando queremos comunicarnos, así como el valor de la comunicación en el cuidado de enfermería. Para ello se efectuó una reflexión sobre conceptos y consideraciones de algunos autores, que posibilitaron un repensar el cuidado de Enfermería.

La palabra comunicación tiene su origen en el latín “comunicare”, que significa poner en común. Para colocar alguna cosa en común, es necesario que haya el entendimiento de las partes comprometidas, siendo que para este entendimiento, debe haber inicialmente la comprensión de lo que es comunicado¹.

El ser humano se constituye en un instrumento de comunicación dotado de órganos sensoriales (receptores), órganos efectores (emisores), transmisores internos (las vías nerviosas y humorales) y un centro, que es el cerebro. Cuando el ser humano está en interacción con una o más personas, este sistema es denominado de comunicación interpersonal, pudiendo alcanzar una red cultural de comunicación, mientras que cuando está solo, la comunicación pasa a ser intrapersonal².

La comunicación designa el intercambio de mensajes, y es considerada como un proceso, método o instrumento, por medio del cual son transmitidos los significados entre personas y grupos³.

Para que ocurra la comunicación se hacen necesarios algunos elementos: un canal de transmisión, un mensaje, un emisor y un receptor. A través del canal de transmisión es emitida una señal, que debe ser transmitida de un emisor para un receptor. Esta señal tendrá una determinada forma y transmitirá un determinado significado o mensaje, cuya conexión se da, en lo que se denomina en semiótica, de código. En este sentido, el cuerpo puede ser usado como un medio de comunicación entre los seres humanos, ora como receptor, ora como emisor. Por lo tanto, en la ausencia de cualquiera de esos elementos no se completa el proceso de comunicación⁴.

Es importante resaltar que en la comunicación no existe un código convencional, ya que parte de los mensajes es “captado” pero no “decodificado”.

La comunicación humana es un fenómeno inter-individual, interno-externo e individual-colectivo. Es comprensivo cuando ocurre la codificación y la decodificación del lenguaje simbólico y sensible cuando la interpretación de los códigos posibilita innumerables significaciones⁵.

La observación del sistema de comunicación verbal nos posibilita percibir características de la no verbal, reveladas con señales y mensajes de naturaleza paralingüística, como movimientos de la mirada, de la cabeza, expresiones faciales, gestos, posturas, entre otros, que determinarán, con mayor probabilidad, los varios nichos de significado de un mensaje.

La comunicación es un proceso que envuelve la transmisión y la recepción de mensajes entre una fuente emisora y un receptor destinatario, en el cual las informaciones transmitidas por intermedio de recursos físicos (habla, audición, visión, etc) o de aparatos y dispositivos técnicos, son codificados en la fuente y decodificados en el destino con el uso de sistemas convencionales de signos o símbolos sonoros, escritos, iconográficos, gestuales, etc⁶.

El proceso básico de comunicación puede darse de forma verbal, simbólica y no verbal. La comunicación verbal es el modo de comunicación más conocido y familiar, siendo el más frecuentemente usado. Se subdivide en comunicación verbal-oral, cuando informo oralmente a alguien alguna cosa, o verbal-escrita, cuando me comunico por medio de relatorios, normas y/o procedimientos.

La comunicación simbólica se refiere al uso de símbolos, o sea, refleja nuestra personalidad. Nos comunicamos a través de nuestras ropas, de la decoración de nuestra casa, de nuestro escritorio, entre otros. La comunicación no verbal, aparece como una de las facetas más interesantes de la comunicación, pues ella se relaciona con todas las formas de comunicación que no envuelvan las palabras explícitas⁷.

El uso de la comunicación no verbal facilita la percepción más exacta de los sentimientos de los clientes y las propias interpretaciones de dudas no verbales.

Una analogía muy interesante es hecha entre la comunicación humana y un iceberg en la cual la porción superior es la verbal. El comunicador eficaz deberá reconocer que, debajo de las palabras pronunciadas, existe un vasto número de símbolos y señales humanos⁷.

El hombre, desde su origen, para fortalecerse y defenderse de los animales y de la naturaleza, pasa a relacionarse con los otros seres humanos y expresar lo que siente, sus necesidades e ideas. Realiza gestos, formas de expresión corporal, que ganan un sentido cada vez más preciso, emite sonidos que se tornan, poco a poco, códigos significativos. El canto y el baile le permiten expresar sentimientos, manifestar alegrías, tristezas u oraciones. Utiliza sus sentidos, la visión, la audición, el tacto, la degustación y el paladar, principalmente cuando utiliza la comunicación no verbal, y a través de ellos, expresa sus pensamientos y sentimientos, interactúa y reacciona en su medio, participa de este escenario social. Se diferencia de los demás animales por un sistema de comunicación progresivo y abierto que puede transmitirse y enriquecerse, de generación en generación, siendo su primera herencia cultural⁸.

La visión es un sentido que para los epistemólogos es considerado el principal canal de la llegada de las sensaciones al intelecto. De esta forma, el ojo humano, cuando es utilizado de forma efectiva, posibilita un contacto con la realidad de lo que comunicamos y de lo que queremos comunicar. El alcance de la visión es definida por su acuidad y por la capacidad que tiene cada individuo de transformar el acto de ver en una acción consciente de la mirada⁹.

A través de los ojos percibimos mejor el mensaje de los otros y los del medio ambiente.

En relación a la audición, saber oír es mucho más que escuchar y hacer nuestra interpretación conforme deseamos o basados en nuestras propias limitaciones. Saber oír es cultivar el difícil arte de la empatía. La empatía se refiere a la habilidad de colocarse en el

lugar del otro, prestando atención en el significado de lo que está siendo dicho; en la manera en que el mensaje está siendo transmitido; en el estado emocional, límites y conocimientos del transmisor; es mirar para los ojos; es preguntar en caso de que haya dudas; es evitar interpretar a partir de lo que fue dicho¹⁰.

La visión y la audición representan los dos sentidos más empleados en la recolección de informaciones en un proceso comunicacional.

La fluidez con que los individuos hablan o efectúan discursos, así como la articulación, la modulación, el ritmo o el timbre que prestan a su voz no escapa a la observación social y cultural de determinados medios. El tono de la voz, agudo, resonante, nasal, suave, alto, monótono o profundo, puede tener innumerables significados cuando estoy comunicándome y buscando comprender lo que me comunican. El timbre, la entonación de la voz puede significar autoridad, poder, sumisión, rabia, amor, protección, angustia, horror, tranquilidad entre otros. Puede retratar no sólo la personalidad sino también el carácter y el medio social de origen del transmisor.

Si los ojos y los oídos son los principales sentidos de la comunicación, el gesto y la palabra constituyen sus modos principales.

El tacto representa nuestra forma de comunicación más rápida y directa. La superficie de nuestra piel es rica en receptores sensoriales que tienen como finalidad captar estímulos a través de medio millón de fibras sensitivas de la piel penetrando en la médula espinal. Cuando tocamos y somos tocados, el cerebro recibe la información sensorial de la piel con el fin de ejecutar los ajustes necesarios en relación a las informaciones recibidas¹¹.

El toque es reconocido como una forma muy personal de comunicación, una forma auténtica, en la cual se transmiten mensajes como afecto, ternura, apoyo emocional, estímulo, atención personal, o al contrario, rabia, desapego, falta de atención. Los gestos manuales se manifiestan también como importantes en la comunicación, pues muchas veces puntúan y esclarecen la palabra hablada¹².

El olfato también es poderoso, cuando el olor es agradable, provoca relajación de los músculos faciales, sonrisa, tonalidad afable de la voz, gestos de cabeza, abertura de la boca y respiración más profunda. Los olores se relacionan entre la emoción y la memoria, entre el placer y el displacer¹¹.

Ya el paladar se muestra como un componente extremadamente social en el proceso comunicativo. Cuando se alimentan, los seres humanos prefieren hacerlo en grupo. Es comiendo juntos cuando los afectos son simbolizados y es también una forma de conocer al otro y a sí mismo. Es el espacio donde cada uno recibe y ofrece al otro su gusto, su olor, su textura, su sabor¹³.

Enfermería precisa estar atenta para la importancia de estos sentidos, comprendiéndolos como esenciales para el establecimiento de la comunicación genuina en el cuidado. De esta forma debe desarrollar su percepción y sensibilidad, para aproximarse del otro y posibilitar la expresión plena de lo que comunica y de lo que es comunicado, reflejándose en un cuidado diferenciado

Lo que se observa en Enfermería es que el equipo hace uso frecuente de la comunicación verbal, siendo que ésta ocurre generalmente de acuerdo con lo establecido por las instituciones, ya sea en el cuidado propiamente dicho, en las consultas de enfermería o en las orientaciones al cliente y familia. Sin embargo, la comunicación dicha no verbal, la

mayoría de las veces no es reconocida y valorada, tanto en la prestación de cuidados como en el momento de registrarlos.

Se percibe que en el proceso de comunicación en Enfermería existe evidencia más clara en la verbalización de las palabras, en el sentido y significado de ellas en detrimento de las demás formas de expresión, o sea, la no verbal y la para verbal..

Para que la comunicación no verbal sea efectiva, utilizamos tres especies de soporte: el cuerpo (en sus cualidades físicas, fisiológicas y en los movimientos); los artefactos usados por el hombre o ligados al medio ambiente; y la disposición de los individuos en el espacio⁷.

A través de los movimientos del cuerpo, de la postura, de la actitud y de expresiones faciales, podemos transmitir varios mensajes, sean positivos o negativos. Por ejemplo, inclinarse en la dirección del emisor y mirar directamente para él, revela interés y atención. Si la expresión del rostro es suave y agradable, generalmente se establece un clima favorable a la comunicación; si me coloco distante del cliente, manteniendo una postura rígida, el proceso de comunicación queda perjudicado, o el mensaje que se desea dar, no llega al otro como deseamos.

Para comprender lo que los clientes comunican de forma verbal y no verbal, y prevenir fallos en la comunicación, utilizando nuestros sentidos, necesitamos hacer uso de nuestra sensibilidad y de la intuición, procurando reconocer e interpretar las señales utilizadas por el cliente. Estas son: la influencia de su historia y de su cultura, los medios empleados para la transmisión de los mensajes, la situación y el momento donde está ocurriendo el proceso comunicativo, las expectativas, las emociones y estereotipos tanto del cliente como del profesional de Enfermería, las limitaciones físicas o fisiológicas, las experiencias vivenciadas, la rutina de trabajo, así como, el tiempo de estímulo para que la comunicación se efectúe.

La sensibilidad en las relaciones interpersonales permite hablar y oír de un modo más allá de las palabras. Lo que la mente consciente conoce es aumentado por los sentimientos profundos y las ricas fantasías que constituyen la inteligencia de los sentidos. Por otro lado, la mente inconsciente, o sea el uso de la intuición, nos lleva a decir y a percibir lo no dicho, lleva a experimentar una especie de adecuación - un presentimiento⁵.

La comunicación no verbal ocurre, por lo tanto, en la interacción plena persona-persona, aún sin la verbalización de palabras. En este tipo de comunicación, todos los comportamientos tienen valor de mensaje, siendo que comunicamos a través de la expresión facial, del momento en que las palabras son dichas o no, de la mirada, de la postura corporal, de la distancia mantenida, del toque, del calor, del rubor, de la sudoración, temblores, lagrimeos, de las señales vocales, del espacio de tiempo mantenido entre los comunicadores, de los objetos y adornos utilizados, de los olores que emanamos, o sea, de nuestra presencia.

Como ejemplo, presentamos la citación que dice erguimos las cejas por incredulidad. Frotamos la nariz por aturdimiento. Cruzamos los brazos para protegernos. Encogimos los hombros por indiferencia, parpadeamos los ojos por intimidación, golpeamos los dedos por impaciencia, golpeamos la cabeza por olvido⁷.

¿Será que ya percibimos algunos de estos movimientos corporales, tanto de nuestra parte como de los clientes, al prestar el cuidado? El hombre enriquece su referencial de conocimientos y pensamientos, esclarece, interactúa y conoce lo que los otros piensan y sienten a través de la comunicación, y es por esta razón que es fundamental que el equipo de Enfermería adquiera habilidades para comunicarse tanto de forma verbal como no verbal.

Como habilidades necesarias para mejorar la comunicación interpersonal, entre el equipo de enfermería y el cliente, podemos citar las habilidades de transmisión, auditivas y de feedback.

Las habilidades de transmisión incluyen: el uso de lenguaje apropiado, de conocimiento del cliente; el suministro de informaciones claras y completas; la utilización de los varios canales de comunicación, buscando estimular y educar los varios sentidos del comunicador y del receptor (audición, visión, tacto, olfato, paladar); y principalmente la comunicación cara a cara.

Las habilidades auditivas se refieren al escuchar activo, que comprende la voluntad y la capacidad de escuchar el mensaje en sus varios sentidos (verbal, simbólica y no verbal); la empatía, que significa colocarse en la posición o lugar del otro; la reflexión, pensando sobre lo que fue dicho, sin juicio o juzgamiento y el feedback que tiene como objetivo reducir fallas y distorsiones de la comunicación. En relación a las habilidades de feedback, podemos hacer que el cliente entienda que queremos ayudar y no mostrarnos superiores; describir la situación de manera clara, sin juicio de valores; estar preparado para recibir el feedback; y pensar con el cliente sobre lo que fue dicho para que ambos tengan el mismo entendimiento sobre lo que fue comunicado¹⁴.

La comunicación humana es un fenómeno individual, interno-externo e individual-colectivo. Es comprensible cuando ocurre la codificación y la decodificación del lenguaje simbólico, y sensible cuando la interpretación de los códigos posibilita innumerables significaciones⁵.

Se puede percibir que no existen interacciones pasivas, o sea, todos se comunican, aunque no hablen. La comunicación es considerada el "carro jefe" de las relaciones, de la socialización civilizada de la ciudadanía. Ella permite calor humano, estableciendo una relación y posibilitando el compartir situaciones.

Las acciones de Enfermería sólo tienen significado cuando el cuidado resulta de un proceso interactivo, en el cual sean manifestadas la intencionalidad del actuar y el conocimiento de lo que se espera de cada uno en el proceso de cuidar. De esta forma, se establece una relación pautada en el encuentro, con un mensaje explícito, legítimo, en que todas las señales emitidas sean percibidas y decodificadas, llevando a una comunicación efectiva.

Sentimos también que, aunque podamos tener una satisfacción muy grande individualmente, ésta podrá ser ampliada a partir de una interacción mas profunda con el otro, pues es con el otro que tenemos condiciones de provocar movimientos y favorecer el crecimiento. Esa comunicación sale de lo meramente convencional, y parte entonces para la comunicación interpersonal, terapéutica, responsable, solidaria, humanizada y consecuentemente ética. Sin embargo, ella precisa ser conquistada a través de la confianza y de la seguridad entre las personas que se permiten ese movimiento. Movimiento sí, pues nos exponemos de alguna forma y nos comprometemos uno con el otro, en un ir y venir constante en el desenvolvimiento de una asistencia¹⁵.

Para concluir, encontramos eco en estas palabras que resaltan que la sutileza de la comunicación de las personas que tienen bondad en el corazón, la gentileza en los gestos, belleza y dulzura en las palabras, sensualidad, alineamiento y gracia atraviesan sus movimientos. Una nobleza natural fluye silenciosa y directamente en sus acciones; hay una seguridad personal apoyada en la humildad; una reverencia, un sentido del humor mezclado con la conciencia de lo sagrado. Esas son las personas que hacen más que comunicarse, irradian luz y brillo personal¹⁰.

REFERÊNCIAS

1. Silva, MJP. O papel da comunicação na humanização da atenção à saúde. Disponível em: <http://www.portalmedico.org.br/revista/biol0v2/simposio2.htm>. Acessado em: 23 fev 2004.
2. Furegato ARF. Relações interpessoais terapêuticas na enfermagem. Ribeirão Preto/São Paulo:Scala, 1999.
3. Meneghini P, Stefanelli MC , Cianciarullo TI. Comunicação na Enfermagem em nível organizacional - questões e opções. Revista Paulista de Enf. São Paulo, v 10, n 3, p. 116-120, set/dez 1991.
4. Lyons J. Linguagem e lingüística: uma introdução. Rio de Janeiro: Guanabara, 1981.
5. Mesquita RM. Comunicação não-verbal: relevância na atuação profissional. Rev. Paulista de Educ. Fís. São Paulo 11(2): 155-63, jul/dez. 1997.
6. Houaiss A. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
7. Silva MJP. Comunicação tem remédio - a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo: Editora Gente, 1996.
8. Dias FN. Barreiras à Comunicação Humana. Disponível em: <http://www.escs.ipl.materiais/11.APONTS.DOC>. Acessado em: 04 mar 2004.
9. Moreira RVO, Barreto JAE (Org.) A vigilância de Argos. Fortaleza: Casa de José de Alencar, 2002
10. Passadori R. A arte da comunicação interpessoal. Gestão Plus, n 11, nov/dez 1999, ano IV, p. 22- 23.
11. Buonfiglio M. Outros sentidos. Disponível em: http://www.zas.com.br/almas/monica/monica_17.04.2003.htm. Acessado em: 23 fev 2004.
12. Potter PA , Perry AG. Grande tratado de Enfermagem prática - clínica e prática hospitalar. 2 ed. São Paulo:Santos, 1997.
13. Grossi EP, Bordin J. Paixão de aprender. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1996.
14. Bowditch JL , Buono AF. Etos de comportamento organizacional. São Paulo: Pioneira, 1992.
15. Fenili RM. Desvelando necessidade contrária através da assistência de enfermagem ao cliente psiquiátrico. Florianópolis, 1999, 153 f. Dissertação (Mestrado em Assistência de Enfermagem) Pós Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina.

ISSN 1695-6141

© [COPYRIGHT](#) Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia