

ATS 10 58

Hola, buenas noches. Como cada martes, la revista del curso de nivelación para ayudantes técnicos sanitarios estará con el alumnado de este curso que imparte la Universidad Nacional de Educación a Distancia y con todas aquellas personas interesadas por la salud. El curso de nivelación para ATS está dirigido a todos aquellos ayudantes técnicos sanitarios que quieran convalidar su título por el de diplomado en enfermería.

Ciencias de la conducta será la asignatura a la que hoy va a hacer referencia nuestro programa. Ángel Puerta, profesor de la Escuela Universitaria de Enfermería de Puerta de Hierro y tutor del mismo centro y además miembro de trabajo de la Asociación de Higiene Mental Luria será entrevistado por Encarnación Noubilas, profesora de ciencias de la conducta del curso de nivelación de ATS. El profesional de enfermería está en continua relación con los pacientes y otros profesionales y es necesario que se comprendan entre ellos.

Sin embargo, es un hecho que muchos profesionales se sienten insatisfechos en su trabajo por desarrollar relaciones inefectivas con los pacientes y con sus mismos compañeros. Esta insatisfacción puede ser consecuencia de deficiencias en la comunicación, en la observación y obtención de información, de un comportamiento ansioso, falta de ratificación, etc. e influye negativamente no sólo sobre la efectividad del trabajo del profesional, sino también sobre el proceso de tratamiento y cooperación del enfermo.

Para solucionar estos posibles problemas siempre hemos hecho hincapié en estos programas en que el profesional de enfermería debe entrenarse en los aspectos interpersonales de la asistencia que van a ser fundamentales para su trabajo. En este sentido, el entrenamiento en habilidades sociales desde los principios conductuales y del aprendizaje propone una forma de adquirir los comportamientos necesarios para desarrollar una interacción efectiva. Vamos a hablar de ello ahora, pero antes de comenzar recordemos la definición de Agile sobre la habilidad social como la capacidad para provocar respuestas deseadas en otras personas y que el entrenamiento es necesario tanto en la conducta manifiesta como en la habilidad de observación.

Para hablar de todo esto tenemos con nosotros hoy a Ángel Puerta, que es psicólogo, profesor de ciencias de la conducta de la Escuela Universitaria de Enfermería de Puerta de Hierro, tutor de nuestro curso y miembro del equipo de trabajo de la Asociación de Psicología e Higiene Mental Luria, donde realizan este tipo de entrenamientos de habilidades sociales para enfermeras. Para entrar en el tema, Ángel, ¿nos puedes decir qué objetivos os planteasteis de una forma general al realizar este tipo de cursos? Pues como tú bien has dicho, comprobamos por el trabajo que veníamos realizando que existían algunos problemas de estos que tú has comentado, entonces el entrenamiento que realizamos en habilidades sociales persigue solucionar algunos de estos problemas, como por ejemplo la mejora de las relaciones del trabajo en equipo, la mejora de la comunicación interpersonal, por otro lado hay aspectos importantes que se están abriendo para el trabajo de enfermería como la salud comunitaria y

la preparación que necesita la enfermera para enfrentar ese tipo de problemas que se le plantean, y también otro objetivo importante es crear las habilidades de resolución de los problemas que se crean en el ámbito hospitalario, que luego más adelante comentaremos algunas cosas, y un aspecto también importante y que entra dentro de los objetivos de la habilidad social es la mejora del autocontrol emocional de las personas, dado que la enfermera es un profesional que está sometido a un fuerte estrés, hay que tener en cuenta que está siempre en contacto con la enfermedad, con el dolor, con la muerte, y yo creo que esto genera un estrés grande. Y en este tipo de entrenamiento el repertorio de conductas irá adecuado al tipo de aprendiz, a los objetivos, según la profesión, en este caso las enfermeras ¿qué tipo de repertorio de conductas enseñáis? Bien, pues básicamente las conductas que se entrenan son las siguientes, vamos, por un lado habilidades de observación, de observación directa, de auto observación también para saber detectar sus propios problemas, y habilidades de evaluación en general de la conducta de las personas, habilidades de entrevista, saber hacer una entrevista tanto en el ámbito hospitalario como el ámbito comunitario, en el ámbito de los servicios sociales, habilidades de comunicación, es decir, cómo dar información y cómo recibirla y cómo transmitirla, habilidades de autoafirmación, autoafirmación en el sentido de defensa de los derechos personales, saber emitir críticas, saber recibir críticas, habilidades de autocontrol emocional, pues estrategias técnicas de relajación, autoinstrucciones, estrategias de resolución de problemas, etcétera.

¿Y qué tipo de técnicas utilizáis? Porque los alumnos ya conocen el modelado, pero ¿qué otras más? Básicamente se utiliza, bueno, pues el modelado a partir de, por ejemplo, proyecciones en vídeo de escenas plenamente estructuradas, entrevistas realizadas o problemas que se pueden plantear en la interacción cotidiana y un aspecto fundamental que se considera en modificación de conducta que es el ensayo de conducta y, subsecuentemente, el refuerzo discriminativo de la ejecución de ese ensayo. Sí, y bueno, según todo esto, ¿me podrías definir o caracterizar lo que consideráis una enfermera socialmente hábil o competente? Pues ya sabes, eso es un problema bastante difícil, pero yo creo que las enfermeras que se pueden considerar competentes sociales tienen algunas características, tienen algunas conductas en su repertorio, tales como saber obtener información de los pacientes o de los usuarios de sus servicios, o bien a partir de la observación, o bien a través de otras técnicas de evaluación, como técnicas de entrevista o cualquier otra, sabe también y es capaz de transmitir información a otros compañeros con los que trabaja, a otros profesionales, sabe también y es capaz de defender sus derechos personales y profesionales, es capaz siempre de, o casi siempre, claro, de empatizar y ponerse en el lugar del usuario, del cliente o del paciente, también es capaz de dar refuerzo discriminativo a las conductas adecuadas, a las conductas sanas de las personas y también, por supuesto, es capaz de expresar sus emociones adecuadamente. Y bueno, una vez conseguidos estos objetivos en este tipo de entrenamiento, ¿cómo crees que puede influir en el trabajo diario de la enfermera? Pues yo creo que la influencia es grande, tiene una gran repercusión en cuanto que puede resolver muchos de los problemas que se le plantean ahora a los profesionales en su trabajo cotidiano.

Muchas veces los profesionales se encuentran indefensos ante problemas que se les plantean. Bueno, pues qué hacer con un paciente que está nervioso, ansioso, qué hacer con un paciente que se deprime, qué hacer con un paciente agresivo. Entonces yo creo que un entrenamiento en habilidades sociales va a dotar a las enfermeras de las capacidades o las habilidades para controlar este tipo de cosas.

Va a saber cómo controlar la ansiedad en un paciente que se encuentra ansioso dado pues que ha sabido previamente evaluar su comportamiento y luego por lo tanto va a saber seguramente actuar adecuadamente. Sabrá si esa ansiedad es producto de o bien de una falta de información o bien de algunas preocupaciones del paciente o de lo que sea. Entonces tendrá una intervención pues pertinente en cada caso.

También podrá o ayudará al paciente a controlar aspectos depresivos de su conducta. En un entrenamiento hospitalario es muy probable que aparezcan conductas depresivas, entonces la enfermera sabrá reforzar discriminativamente, sabrá fomentar las conductas más sanas, más deseables para cumplir los objetivos de enfermería y yo creo que también un aspecto importante es que al cumplir mejor su trabajo se va a sentir mucho más satisfecha, mucho más gratificada por su actividad profesional. Un aspecto que me parece fundamental en los cuidados de enfermería es el apoyo psicológico al paciente.

¿Cómo crees que la enfermera puede realizar un auténtico apoyo y ayuda al paciente? Sí, ese es un tema muy importante. Yo pienso también dentro de la profesión de enfermería. Uno puede comprobar que todos los artículos o en muchos artículos y en libros de enfermería hacen referencia a este asunto y proporcionar al paciente apoyo psicológico termina en muchas intervenciones de enfermería, pero pocas veces se ha explicado.

En la línea que venimos hablando, la persona socialmente hábil va a saber proporcionar apoyo psicológico al paciente. Desde mi punto de vista el apoyo psicológico se sustenta sobre tres pilares. Por un lado van a estar las habilidades de información, va a saber dar la información adecuada.

No hay que olvidar que hay mucha información que se puede proporcionar incluso a un paciente que tiene una enfermedad grave o cosas por el estilo. Y información en el sentido de cuál es la distribución espacial de la planta en la que se encuentra y cosas así. Por otro lado, un aspecto fundamental es cómo se da esta información, que el paciente la reciba claramente, se entere de ella, nos aseguramos que entiende lo que nosotros le estamos diciendo.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que también es muy importante y otro de los pilares es la empatía, saber ponerse en el lugar del paciente, saber entender que se encuentra en un momento determinado preocupado, triste, ansioso, lo que le ocurra. Y por otro lado, el otro utilizar el refuerzo de manera discriminativa para incrementar aquellas conductas sanas o aquellas conductas que nosotros consideramos deseables para la mejoría del paciente dentro de una perspectiva de enfermería y dentro de unos objetivos de enfermería. En estos tres aspectos, informar, empatizar y reforzar adecuadamente y de manera discriminativa, yo creo

que está el apoyo psicológico, apoyado en estos tres pilares.

Sí, y una situación muy estresante para la enfermera puede ser la muerte, es decir, el enfrentamiento con el enfermo desahuciado. ¿Qué puede hacer la enfermera en esta situación? Bueno, la verdad es que ante una situación crítica y última de este estilo, pues puede haber distintas cosas. ¿Qué hacer con respecto al enfermo y qué hacer con respecto a uno mismo? Son dos aspectos que hay que contemplar.

Con respecto al paciente, bueno, pues quizás un aspecto fundamental es coordinar el trabajo en equipo, distribuir el peso que puede suponer la presencia de la muerte y no responsabilizar exclusivamente a un miembro del equipo, que quizás está excesivamente responsabilizada la enfermera en este terreno, y distribuir la carga que supone la muerte de una persona. Y en cuanto al enfoque personal que debe hacer cada uno, hay que tener en cuenta que la muerte, a pesar de la infraestructura tecnológica actual, es un hecho que existe y a pesar de que parece que hay una cierta negación del fenómeno, pues hay que aceptarlo y que no hay que ver un fracaso profesional en la muerte de una persona, sino un hecho vital que nos va a ocurrir a todos. Bueno, con esto solo nos queda concluir.

Dar las gracias a Ángel por estar aquí y decir que los aspectos interpersonales del cuidado son fundamentales para el trabajo de la enfermera y que el entrenamiento en habilidades sociales es un método útil para desarrollarlos. Buenas noches. De la definición y los objetivos de las habilidades sociales para el profesional de enfermería, así como de las funciones concretas de informar, empatizar y utilizar el refuerzo, ha tratado la entrevista que la profesora de Ciencias de la Conducta del curso de Nivelación de Ayudantes Técnicos Sanitarios Encarnación Nubilas ha mantenido con Ángel Puerta, profesor de la Escuela Universitaria de Enfermería de Puerta de Hierro.

La estadística será la asignatura a la que nos dedicaremos el martes próximo. Hasta entonces, os dejamos con el informativo de Ciencias.