



## 6001-756. LA COMUNICACIÓN, UN GRAN VALOR QUE DEBEMOS MANEJAR

Itziar López Zarrabeitia, María José Morales Vicente y Mónica Collado Martín del Hospital Clínico San Carlos, Madrid.

### Resumen

**Introducción:** La comunicación es la base de la relación terapéutica. Sin ella, no se pueden desarrollar la empatía ni el respeto propio de la interacción enfermera-paciente. Pero "realmente sabemos comunicarnos", ¿se sienten nuestros pacientes escuchados y atendidos?, ¿somos conscientes del poder terapéutico de la comunicación? o ¿tenemos demasiada prisa, demasiadas tareas que hacer y descuidamos la comunicación con nuestros pacientes?

**Objetivos:** Acercar a los profesionales de enfermería los conocimientos sobre comunicación, que les permitan reflexionar y mejorar su interacción con los pacientes.

**Métodos:** Análisis y revisión bibliográfica, así como la propia experiencia asistencial.

**Resultados:** La teoría de la comunicación hace una división entre comunicación analógica (la no verbal y paraverbal) y comunicación digital (la verbal). La comunicación no verbal se divide en proxémica (el estudio de la percepción y empleo que hacemos los seres humanos de nuestro espacio físico), y en cinésica (el estudio de los gestos y movimientos corporales que se hacen al hablar). La comunicación paraverbal se refiere a las inflexiones de la voz como modulación, tono, timbre, pausas y silencios. La teoría de la comunicación sostiene que la parte digital sólo expresa el 20% del mensaje y que la parte analógica es la que nos informa de emociones y sentimientos.

**Conclusiones:** La comunicación abarca lo digital y lo analógico. Lo digital sólo expresa el 20% del mensaje, siendo la comunicación analógica quien nos informa de las emociones y sentimientos. Manejar adecuadamente la comunicación mejora la relación enfermera-paciente lo que repercute en la calidad de los cuidados.