

CAPITULO VIII

IMPORTANCIA DE LAS COMUNICACIONES

La comunicación es el intercambio de ideas, opiniones o informaciones. La palabra comunicaciones, sólo ha adquirido significado para la administración en estos últimos diez años.

La jefe de enfermeras debe comprender la importancia que tienen las comunicaciones y los medios que se emplean ya que el éxito de la administración hospitalaria o sanitaria dependen de las buenas formas de comunicación. La jefe debe comunicarse de manera constante con los que ocupan posiciones superiores e inferiores a su categoría. Necesita comunicarse con el médico, en relación con los medicamentos, tratamientos, signos, síntomas y reacciones del paciente; deben entenderse lo mejor posible uno y otra con objeto de que los enfermos reciban una buena atención asistencial.

MEDIOS DE COMUNICACION

El hospital puede utilizar varios medios para mantener informado al personal, unos de los más usados son: el periódico del hospital, tablero del boletín, inserción de la nómina, manuales para empleados, corrillos o pefías. Este último es el menos deseable y constituye un medio informal de comunicación.

MEDIOS DE COMUNICACION DE MAYOR IMPORTANCIA PARA LA JEFE DE ENFERMERAS.

a) Comunicación verbal.

Es el cambio de información hecho directamente a la persona o por teléfono. Las características de este método son importantes; el tono de voz, las palabras que se emplean y la expresión del rostro, influyen en las actitudes de quienes reciben la comunicación.

El teléfono es un instrumento de comunicación que se usa con frecuencia en los hospitales. La cortesía en las conversaciones por teléfono es importante para el buen éxito de la comunicación. La jefe de enfermeras debe demostrar buenas maneras al comunicarse y vigilar que también tenga el personal a sus órdenes.

b) Comunicación no verbal.

Incluye la que se hace por expresión del rostro, movimientos del cuerpo, manera de ataviarse y aspecto personal.

c) Comunicación escrita.

Debe ser entendida por quien la recibe sin ayuda de quien la envía; por lo que tiene que ser clara y concisa. Es acertado usar frases cortas que faciliten el trato personal. Desde luego deberán observarse las reglas gramaticales.

La comunicación por escrito, es importante porque la información que contiene se puede conservar para referencia en el futuro. Saber escuchar es una parte activa de la comunicación. Se cree por muchas autoridades que escuchar es la práctica de la comunicación más descuidada y es una habilidad definida que se puede aprender.

Gran parte del tiempo lo consume la jefe de enfermeras en escuchar ese tiempo lo gasta con provecho si en realidad escucha; recibe buena información, aprende más y se reduce la posibilidad de mal entendidos.

d) Comunicación masiva.

Significa este titulo que una sola comunicación se escucha simultáneamente por multitud de personas. La radio, la televisión, las películas, y la prensa, llevan noticias y distracción al público, cada uno de estos medios tiene sus ventajas y desventajas.

La ventaja de la radio es que sólo se necesita escuchar y poder hacer otras actividades, mientras que escucha lo que se trasmite. La televisión exige mayor atención, ya que las imágenes son más significativas que el sonido. Las películas de tipo profesional se producen en tamaño de 16 mm. Medio indispensable para las escuelas, clubes, iglesias y se utilizan con propósitos culturales y de distracción. La prensa tiene muchas más ventajas. El lector puede establecer una pacífica lectura y releer si lo desea, otra ventaja es que pueden conservarse para referencias futuras.

e) Comunicación del paciente.

En los nuevos Hospitales, y en muchos de los ya existentes, se han instalado sistemas intercomunicativos que permiten a los pacientes hablar con la enfermera y escuchar su respuesta. Esto sin descartar las señales luminosas sobre la puerta de la unidad del paciente, correspondientes a un tablero cerca del escritorio de la enfermera del piso, o bien los timbres colocados en la pared cerca a la cama del paciente. Estas facilidades de comunicación dan al paciente una sensación de seguridad, pues puede comprobar que su llamada está recibiendo atención inmediata; significan también un ahorro de tiempo y de pasos, pues la enfermera no necesita acudir a la cabecera del enfermo para saber lo que desea. Estos sistemas de intercomunicación pueden desconectarse a voluntad del paciente durante sus horas de visita o de descanso.

DESTINO DE LAS COMUNICACIONES

Puede dirigirse a los subalternos, a las personas con la misma categoría hospitalaria, y a la superioridad.

La expresión a los subalternos se aplica a las comunicaciones que se envían a quienes ocupan cargos de menor categoría. La comunicación a la superioridad se refiere a la que se hace a los directivos, como la que realiza una enfermera a la jefe de enfermeras. Las comunicaciones entre personas de la misma clasificación hospitalaria son las que se hacen entre empleados de análoga categoría.

OBSTACULOS EN LAS COMUNICACIONES

Existen varias barreras que se oponen a una buena comunicación, una de las más comunes es la de no escuchar; el empleado con frecuencia

concede atención a intereses ajenos que le sirven de distracción. Otras son los prejuicios, en el empleado influye el aspecto personal, la manera de expresarse de quien habla. Los prejuicios crean obstáculos, el oyente sólo escucha lo que le interesa o interpreta de acuerdo con su propio pensamiento. La falta de interés y el aburrimiento son otras barreras. La incorrecta comunicación en ocasiones no suele ser por falta de vocabulario, sino debido a una barrera emocional. El significado de las palabras se oscurece por temor, sospechas o celos.

La Semántica puede ser en ocasiones una barrera en el mutuo entendimiento, cuando el que escucha interpreta mal una o varias palabras, la comunicación se derrumba.

Otra de las barreras que entorpecen la comunicación es la resistencia a las innovaciones. Los cuidados asistenciales cambian a causa de los avances técnicos y científicos y el cambio de criterio personal debe correr paralelo con éstos.

FORMAS DE MEJORAR LAS COMUNICACIONES

Pueden mejorarse, eligiendo con cuidado el vocabulario que se emplea en ellas, organizando las ideas y desarrollándolas de tal modo que puedan interesar al que escucha.

Se deben elegir las palabras que expresen las ideas, de tal manera, que el oyente no le sean difícil interpretarlas. El uso de palabras que estén por debajo de la categoría intelectual de quien escucha, es también un error.

Las ideas deben ordenarse. Este género de organización de ideas evita confusiones por parte de quien escucha. Desarrollar la comunicación de tal manera que interese al que escucha requiere gran talento y saber plantear el asunto. La persona que comunica debe decidir primero qué clase de comunicación será la más eficaz, para que ésta resulte clara, directa y personal.