

Comunicación terapéutica y terapia narrativa: aplicaciones en el cuidado de enfermería.

Therapeutic communication and narrative therapy: applications in nursing care.

Comunicação terapêutica e terapia narrativa: aplicações no cuidado de enfermagem.

*Isabel Cristina Florez-Escobar **
Yuraly Estefanny Castellanos-Fuentes²
Mónica Paola Quemba-Mesa³
Leidy Yemile Vargas-Rodriguez⁴

Resumen


Introducción: La comunicación terapéutica y la terapia narrativa permiten establecer una relación empática con la persona a quien se brinda cuidado, además de atender las necesidades en salud y mejorar su calidad de vida. **Metodología:** Se realizó una revisión narrativa de la literatura, utilizando bases de datos como Scielo, Pubmed, Proquest, Lilacs, Redalyc y Google Scholar, mediante la búsqueda de las palabras clave “patient care” and “narrative therapy” and “attention” and “nurse-patient relations”. Se seleccionaron 50 artículos correspondientes a los últimos 15 años y se realizó análisis y síntesis crítica. **Resultados:** Las características de la comunicación terapéutica son la escucha activa, comprensión, empatía, observación y humanización, al considerar las emociones y experiencias de la persona; su aplicación en el cuidado de Enfermería permite identificar los roles entre la persona y el enfermero. La terapia narrativa comprende la comunicación verbal y no verbal, lo cual facilita la relación entre la persona y el enfermero. La teoría interpersonal de Hildegard Peplau potencializa estas aplicaciones al enfocarse en las relaciones interpersonales terapéuticas. **Conclusiones:** Las aplicaciones de la comunicación terapéutica y terapia narrativa en el cuidado por enfermería comprenden la orientación, identificación, aprovechamiento y resolución para un abordaje holístico del individuo y su familia.


Palabras clave: Comunicación en Salud; Atención de Enfermería; Revisión: Relaciones Enfermero-Paciente.


Abstract


Introduction: Therapeutic communication and narrative therapy allow establishing an empathic relationship with the person to whom care is provided, in addition to meeting health needs and improving their quality of life. **Methodology:** A narrative review of the literature was carried out, using databases such as Scielo, Pubmed, Proquest, Lilacs, Redalyc and Google Scholar, by searching for the keywords "patient care" and "narrative therapy" and "attention" and "nurse-patient relations". Fifty articles corresponding to the last 15 years were selected and critical analysis and synthesis were performed. **Results:** The characteristics of therapeutic communication are active listening, understanding, empathy, observation and humanization, by considering the person's emotions and experiences; its application in nursing care allows identifying the roles between the person and the nurse. Narrative therapy involves verbal and nonverbal communication, which facilitates the relationship between the person

Autor de correspondencia*

¹Licenciada en Enfermería, Especialista en Epidemiología, Magíster Científica en Salud Pública, PhD en Salud Colectiva, Investigadora, Universidad de Boyacá, Tunja, Colombia. Correo: icflorez@uniboyaca.edu.co  0000-0003-1021-2958

²Enfermera, en formación, Universidad de Boyacá, Tunja, Colombia. Correo: yecastellanos@uniboyaca.edu.co  0000-0002-4487-6739

³ Enfermera, Especialista en Epidemiología Clínica, Magíster en Enfermería y Candidata a Doctora en Bioética. Docente Universidad de Boyacá, Tunja, Colombia. Correo: mpquemba@uniboyaca.edu.co,  0000-0001-8428-4589

⁴ Enfermera, Especialista en Enfermería en Cuidado Crítico, Magíster en Enfermería, Estudiante de Doctorado en Salud Pública, Docente e investigadora, Docente Asistente, Universidad de Boyacá, Tunja, Colombia. Correo: leiyemvargas@uniboyaca.edu.co  0000-0001-8428-4589

Recibido: 4 abril 2023

Aprobado: 18 agosto 2023

Para citar este artículo

Flores-Escobar IC, Castellanos-Fuentes YE, Quemba-Mesa MO, Vargas-Rodriguez LY. Comunicación terapéutica y terapia narrativa: aplicaciones en el cuidado de enfermería. Rev. cienc. cuidad. 2023; 20(3):74-87. <https://doi.org/10.22463/17949831.3854>

© Universidad Francisco de Paula Santander. Este es un artículo bajo la licencia CC-BY-NC-ND



and the nurse. Hildegard Peplau's interpersonal theory potentiates these applications by focusing on therapeutic interpersonal relationships. **Conclusions:** The applications of therapeutic communication and narrative therapy in nursing care comprise orientation, identification, utilization and resolution for a holistic approach to the individual and his or her family.

Keywords: Health Communication; Nursing Care; Review: Nurse-Patient Relationships.

Resumo

Introdução: A comunicação terapêutica e a terapia narrativa permitem estabelecer uma relação empática com a pessoa a quem se presta o cuidado, além de atender às necessidades de saúde e melhorar sua qualidade de vida. **Metodologia:** Foi realizada uma revisão narrativa da literatura usando bancos de dados como Scielo, Pubmed, Proquest, Lilacs, Redalyc e Google Scholar, pesquisando as palavras-chave "patient care" e "narrative therapy" e "attention" e "nurse-patient relations". Foram selecionados 50 artigos dos últimos 15 anos e foram realizadas uma análise crítica e uma síntese. **Resultados:** As características da comunicação terapêutica são a escuta ativa, a compreensão, a empatia, a observação e a humanização, considerando as emoções e as experiências da pessoa; sua aplicação na assistência de enfermagem permite identificar os papéis entre a pessoa e o enfermeiro. A terapia narrativa envolve comunicação verbal e não verbal, o que facilita o relacionamento entre a pessoa e o enfermeiro. A teoria interpessoal de Hildegard Peplau potencializa essas aplicações ao se concentrar nas relações interpessoais terapêuticas. **Conclusões:** As aplicações da comunicação terapêutica e da terapia narrativa no cuidado de enfermagem compreendem a orientação, a identificação, o aproveitamento e a resolução para uma abordagem holística do indivíduo e de sua família.

Palavras-chave: Comunicação em saúde; Cuidados de enfermagem; Revisão: Relações enfermeiro-paciente.

Introducción

La comunicación terapéutica y la terapia narrativa son aspectos fundamentales dentro del proceso de cuidado de enfermería, por lo tanto, poseen características que posibilitan valorar de manera holística a la persona, y del mismo modo, permiten conocer elementos físicos, emocionales y las experiencias constructivas o destructivas que generan comportamientos o actitudes específicas, durante una relación mutua y participativa entre la persona y el profesional de enfermería. Así mismo, facilitan la comunicación verbal y no verbal (1), disminuyendo las barreras y mejorando la comprensión e interpretación de los datos objetivos y subjetivos hallados por el profesional de salud, durante el desarrollo de la etapa de valoración al individuo (2). Además, la terapia narrativa es una conversación que se establece entre la persona y el profesional de enfermería, permitiendo identificar habilidades, compromisos y valores

en su vida, con el fin de darle sentido a cada experiencia narrada, y brindar a la persona una opción de cambiar la visión general sobre situaciones vividas y crear narraciones que permitan conocer más a fondo su componente emocional de manera positiva (3).

En esta perspectiva, desde el inicio del proceso comunicativo los modelos y teorías de enfermería han sido considerados como estrategias para facilitar la relación terapéutica. Así, la teoría de Hildegard Peplau se propone como uno de los ejes principales para el abordaje de las relaciones humanas (4), describiendo la importancia de la relación enfermero-paciente como un proceso interpersonal terapéutico que analiza las experiencias de las personas frente algún problema, conflicto o frustración, a partir de cuatro fases que guían el proceso e incluyen la orientación de la persona que busca ayuda profesional, la identificación del problema, la explotación, en la cual la persona trata de obtener el máximo de

la relación y conseguir los mayores beneficios posibles, y la resolución donde se obtienen nuevos objetivos que posibilitan la autonomía de la persona con respecto a sus sentimientos e intereses de manera positiva, permitiendo la resolución del problema (5).

En este contexto, el profesional de enfermería enfrenta a diario una problemática que radica principalmente, en la dedicación de la mayor parte de su tiempo al cuidado patológico y farmacológico, por lo tanto, este fenómeno genera desinterés en el profesional por conocer las emociones, sentimientos y preocupaciones de la persona a cargo de su cuidado, desconsiderando las técnicas comunicativas y la importancia de valorar a la persona desde el enfoque holístico y humanizado, ya que, al no contemplar el aspecto emocional en el proceso de cuidado, no es posible alcanzar una evolución y adaptación positiva (6).

Según lo anterior, la presente revisión pretende conocer las características y aplicaciones de la comunicación terapéutica y la terapia narrativa en el cuidado de Enfermería desde la teoría de Hildegard Peplau, permitiendo el acercamiento a una visión más amplia del rol de cada uno de los participantes en ambos procesos, para el establecimiento de una relación efectiva orientada al mejoramiento del cuidado de manera eficaz y con calidad brindando así, experiencias positivas a la persona (7).

Metodología

La presente investigación es bibliográfica de tipo revisión narrativa de la literatura, para dar respuesta a la pregunta de investigación planteada: ¿Cuáles son las características y aplicaciones de la comunicación terapéutica y la terapia narrativa en el cuidado de Enfermería desde la teoría de Hildegard Peplau? En las bases de datos Scielo, Pubmed, Proquest, Lilacs, Redalyc y Google Scholar, se aplicó la estrategia de búsqueda:

- “Patient care” AND “narrative therapy” AND “attention” AND “nurse-patient relations”
- "Atención al paciente" Y "terapia narrativa" Y "atención" Y "relaciones enfermera-paciente"
- "Cuidados com os doentes" E "terapia narrativa" E "atenção" E "relações enfermeiro-doente"

Los criterios de selección de manuscritos fueron: estudios que evidencian la importancia de la comunica-

ción terapéutica y terapia narrativa en Enfermería, de acuerdo con la pregunta de investigación; artículos de diseños metodológicos de tipo reflexión, revisión de la literatura, estudios cualitativos y cuantitativos, además de tesis publicadas en los últimos 15 años (2007 al 2022), publicados en inglés, español o portugués y disponibles en texto completo; artículos en idioma inglés, portugués y español, y disponibles en texto completo.

Posterior a la aplicación de la estrategia de búsqueda en cada una de las bases de datos descritas, se filtró por tiempo y tipo de documento, obteniendo inicialmente 535 manuscritos elegibles. Se aplicaron los criterios de selección a los títulos y luego a los resúmenes, seleccionando 285 manuscritos. Finalmente, en el análisis de los textos completos se escogieron 59 manuscritos que cumplían a cabalidad con estos criterios de selección descritos. Se realizó lectura y síntesis crítica, permitiendo generar categorías temáticas que describen los resultados hallados en respuesta a la pregunta de investigación planteada.

Con relación a las consideraciones bioéticas y de integridad científica, es importante mencionar que este estudio seleccionó como fuente, manuscritos previamente publicados, por tanto, su desarrollo no implicó ningún riesgo. Igualmente, se realizó un manejo adecuado de las fuentes en cada fase metodológica, respetando los derechos de autor, otorgando el crédito y referenciando adecuadamente los aportes de los investigadores de los manuscritos analizados.

Análisis

La lectura y síntesis crítica de los 59 manuscritos seleccionados derivó en la construcción de las siguientes categorías teóricas, para conocer las características y aplicaciones de la comunicación terapéutica y la terapia narrativa en el cuidado de Enfermería desde la teoría de Hildegard Peplau.

Características de la Comunicación Terapéutica y de la Terapia Narrativa

Como parte del cuidado integral la comunicación es el medio que permite obtener la información sobre las personas, además de sus contextos socioeconómicos y familiares; así, el equipo profesional puede identificar aspectos importantes los cuales se deben tener en cuenta para la planeación del cuidado. Así, el proceso

comunicativo es fundamental en el contexto de personas que tienen necesidades especiales, como quienes están en el final de la vida (8) o de cara a enfermedades altamente requirentes de cuidados, situaciones complejas que necesitan de la empatía del profesional de Enfermería al entrar en juego la atención espiritual y corporal, escenario en el cual se aplica un cuidado humanístico que busca mejorar la comunicación con la persona y su familia durante su experiencia frente a su condición de salud (2-4).

Por otra parte, la implementación de la comunicación terapéutica aporta al proceso de formación del profesional de Enfermería, herramientas que permiten conocer cómo se establece un vínculo de manera holística con la persona, valorando y teniendo en cuenta sus dudas y miedos, con el fin mejorar la atención brindada (7). Del mismo modo, es importante considerar las actitudes y destrezas que debe adquirir el profesional de Enfermería, para apoyar a la persona durante su estadía intrahospitalaria, siendo el respeto la clave para facilitar la relación terapéutica y mejorar el proceso de aceptación de una manera positiva y no enjuiciadora (5-6), así mismo ese cuidado terapéutico puede ser brindado en diferentes momentos, incluso llegando al momento del acompañamiento en los cuidados paliativos (8).

En este ámbito, dichas habilidades comunicacionales presentes en el Proceso Enfermero y en la relación establecida con la persona, son aplicadas desde el primer momento con la observación, donde la enfermera identifica la situación y expresión no verbal de la persona y continúa con la escucha atenta para percibir lo que expresa de manera verbal y cómo son las características de sus palabras al expresarse (9). En esta perspectiva, la comunicación de calidad está relacionada con la satisfacción directa que reporta la persona y la adherencia al tratamiento que también se debe al proceso de adaptación favorecido por la terapia narrativa (10). Los conocimientos adquiridos por las personas y la forma como consiguen la información dependen del contexto y las estrategias comunicativas aplicadas para poder generar en ellas un buen flujo de información, que pueda ser transmitida cuando una población en general es afectada por una situación en común. Un ejemplo representativo fue la pandemia por COVID-19, en la cual fue necesario implementar técnicas y habilidades comunicativas para informar, educar y promocionar la salud de las personas (11).

Por tanto, es importante mencionar que el desarrollo de esta habilidad comunicativa permite al profesional de Enfermería solucionar problemas a nivel físico y emocional, aportando seguridad a los conocimientos expuestos y a la conversación establecida con la persona, además de brindarle mayor autoestima y seguridad, reduciendo el estrés (12). De igual forma, en el quehacer de Enfermería es fundamental dedicar el tiempo necesario durante el proceso de cuidado para adquirir datos relevantes de la persona, (13) provenientes de la comunicación verbal y no verbal, con el compromiso de compartir adecuadamente la información requerida en su proceso de salud - enfermedad.

Entonces, desde la disciplina de la Enfermería, la interacción que se establece en una conversación efectiva con la persona se caracteriza por la escucha activa, el diálogo y la comprensión durante el proceso de cuidado (14, 15), conjuntamente con la utilización de la terapia narrativa, realizando preguntas, escuchando o transmitiendo información de forma clara y oportuna, haciendo posible la toma de decisiones sobre su situación de salud (13). Así mismo, la comunicación asertiva que el profesional de Enfermería crea con la persona sujeta al cuidado, debe estar basada en el respeto y ser comprendida ante cualquier realidad en el ámbito físico o social del individuo (16). En este sentido, esta comunicación asertiva se define por la capacidad de razonar de manera crítica, priorizando problemas que son resueltos mediante decisiones adecuadas, ayudando a la persona en su situación y brindando un cuidado humanizado que le permite al profesional compartir y satisfacer las necesidades del individuo (7).

También, es importante mencionar que el ser humano merece ser tratado con respeto y de manera digna, ya que, posee una perspectiva individual y única de su propia realidad, y en este sentido, el conocimiento y respeto propio son aspectos fundamentales para poder comprenderse a sí mismo y a los demás (7). Por lo tanto, el respeto permite conocer los valores y la solidaridad con la que una persona comprende la situación de su entorno (17). En este orden de ideas, el aspecto descrito anteriormente genera aportes importantes para la garantía de una vida sana y la promoción del bienestar en la población, todo esto fundamentado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), debido a que, las técnicas y habilidades comunicativas, además de las características empáticas, son primordiales para conectar con el individuo y poder ofrecer apoyo a nivel

físico y emocional, promoviendo así la salud a nivel individual y colectivo (18).

Por otro lado, las características que conforman a una persona son complejas y únicas, de modo que, escuchar activamente, es decir, sin interrupciones ni distracciones que impidan lograr concentrarse en la conversación, aunado a oír de manera atenta, resolver las dudas, dificultades, preocupaciones, temores y aspectos que generan ansiedad, amerita establecer un vínculo de confianza que posibilita conocer lo que piensa y siente la persona sujeta al cuidado (19). Esta habilidad forma parte del objetivo central de la terapia narrativa en el cuidado humano, lo cual permite al profesional ponerse en el lugar del otro y obtener una perspectiva diferente para una mejor comprensión de la persona (12). Conjuntamente, es posible conseguir información por medio de la terapia narrativa, logrando intervenir en la persona, sin problemas y apoyando su situación o necesidad primordial (20).

En definitiva, la comunicación es un proceso determinado por la comprensión, siendo este un elemento básico en la interacción humana, el cual permite establecer y mantener un contacto integral entre las personas, evaluando así, la comunicación verbal y no verbal, el intercambio de ideas y los pensamientos, como parte de la información esencial que facilita la interpretación de datos a nivel corporal y emocional, considerando las señales de expresión facial y contacto visual más importantes (21).

Aplicaciones de la Comunicación Terapéutica y la Terapia Narrativa en el cuidado de Enfermería

La relación enfermera- paciente inicia en el primer encuentro en el que se establece una comunicación verbal y no verbal, cuya finalidad, desde el enfoque de cuidado de Enfermería, es conocer a la persona en una perspectiva integral. Es así como, la relación terapéutica creada a partir de una conversación permite conocer aspectos importantes que van más allá del campo biofísico y farmacológico, abordando las experiencias vivenciadas por la persona durante la estadía hospitalaria, considerando la percepción positiva o negativa de las mismas (22), y de esta manera conocer cómo se hará frente a la situación (23).

En el marco de la terapia narrativa, la teoría de Hildegard Peplau describe la relación enfermera- paciente

como un proceso interpersonal terapéutico que analiza la experiencia de las personas de manera constructiva y destructiva frente algún problema, conflicto o frustración, siendo este proceso guiado mediante cuatro fases específicas. Es así como la primera fase comienza con la orientación inicial, donde la persona siente la necesidad de buscar ayuda profesional que le permita reconocer y comprender cuál es el problema principal de su situación; la segunda fase se caracteriza por la identificación del problema y al mismo tiempo posibilita conocer cuáles son esos sentimientos y perspectivas que tiene la persona sobre la experiencia, contribuyendo de este modo, a que el profesional de Enfermería logre sobrellevar la situación con actitud positiva. Ya en la tercera fase denominada de explotación, es posible conseguir y mantener el punto máximo de la relación establecida entre la enfermera-paciente, obteniendo los mejores beneficios para ambos. Finalmente, en la cuarta fase de resolución se alcanzan nuevos objetivos dirigidos a fortalecer la autonomía de la persona con relación a sus sentimientos y se evidencian los cambios en sus intereses desde un enfoque positivo, cumpliendo satisfactoriamente con el rol tanto de la enfermera como del paciente (5).

Por consiguiente, la enfermera necesita desarrollar competencias que le permitan establecer una adecuada comunicación con la persona a quien brinda el cuidado, en virtud de ello, es importante que conozca con exactitud cuál es el rol que desempeña en este proceso. Según lo anterior, la teoría propuesta por Hildegard Peplau menciona que la enfermera posee un rol inicial de extraño, en el cual debe tratar con respeto las ideas expresadas por la persona y no oponerse a ellas (24). Posteriormente, se contempla el rol de persona- recurso, que posibilita definir las necesidades y conocer el estado de la persona; por último, se presenta el rol de docente o educador, caracterizado por el liderazgo y trasmisión de información, siendo estos los aspectos más importantes en el contexto asistencial. En otras palabras, cuando se tiene en cuenta el rol de cada individuo en el proceso de cuidado, esto facilita la comunicación, permite conocer las experiencias de la persona y realizar intervenciones oportunas para satisfacer las necesidades mejorando su estado emocional (25).

Todavía cabe señalar que, la terapia narrativa es utilizada en el contexto de cuidado e inicia cuando la persona cuenta su historia y experiencias vivenciadas o expresa sus pensamientos, mientras el profesional de

salud demuestra la capacidad para la escucha activa y la empatía, que, al mismo tiempo, generan perspectivas positivas, percibidas por la persona sujeta al cuidado, al sentirse escuchado y respetado con relación a sus ideas y preocupaciones. Así mismo, la enfermera logra comprender a la persona integrándose al equipo de cuidado, a la vez que la personas se reconoce como responsable de su propia salud, ya que los roles en este proceso deben estar articulados mediante la confianza y una relación más humanizada, con el fin de disminuir las conductas que puedan afectar la salud, mejorando la comunicación terapéutica y la calidad de vida (26).

Por este motivo, las habilidades necesarias para que el profesional de Enfermería pueda fortalecer la comunicación efectiva y el cuidado humanizado en su entorno, implica brindar cuidado de calidad considerando aspectos como la amabilidad y la comprensión, siendo estos fundamentales para que la persona acepte su situación, además de proponer nuevas perspectivas ofreciendo un trato digno como base esencial del proceso de cuidado. De modo que, el profesional de Enfermería debe desarrollar habilidades que le permitan identificar las necesidades, iniciar una comunicación terapéutica y brindar cuidado humanizado (27).

Paralelamente, la comunicación es entendida como un proceso que se aplica cuando se brinda cuidado a la persona, y está representada por la amabilidad, confianza y empatía que propician un lenguaje comprensivo, logrando que la persona se sienta segura y escuchada (28); y asegurando que durante la terapia narrativa se establezca una comunicación verbal y no verbal, mediante la escucha activa y oportuna, sin perder ningún aspecto importante manifestado por la persona (29).

Del mismo modo, es importante destacar que la enfermera pretende brindar confort, tranquilidad y apoyo emocional a la persona, mediante la creación de un vínculo (30). Igualmente, el proceso de comunicación posibilita las relaciones interpersonales que favorecen la orientación y búsqueda positiva de solución o respuesta a las necesidades que tiene la persona. Por otro lado, durante el tratamiento es importante que la persona participe de su propio cuidado y logre entablar una comunicación terapéutica de confianza con la enfermera, lo cual disminuye sus miedos durante el proceso comunicativo (31). Dicho esto, la relación interpersonal juega un papel importante ya que, es un paso a paso que permite que la persona y la enfermera se beneficien

mutuamente.

De acuerdo con lo anterior, la comunicación contribuye a generar comprensión y un trato digno y humanizado, favoreciendo el desarrollo de habilidades afectivas y mejorando la relación interpersonal (32). Siendo así, la comunicación debe enfocarse no solamente en el aspecto verbal, sino también en las expresiones o gestos demostrados por la persona de manera no verbal, interpretando la situación sin necesidad de cruzar palabras, de tal manera que se rompa todo obstáculo que dificulte la comunicación fluida y abierta en el proceso de cuidado (1, 33). De igual forma, la persona debe ser valorada a partir de un enfoque holístico desde el primer contacto, dado que, una inadecuada comunicación terapéutica provocaría el desconocimiento completo del aspecto físico y psicológico de la persona, por parte de la enfermera (34).

A su vez, las habilidades comunicativas que posee la enfermera también influyen en la relación con la familia de la persona sujeta al cuidado, debido a que, existe un intercambio de información e ideas que favorecen la formación de un equipo participante con la implementación de técnicas de escucha activa y el planteamiento de opciones que mejoran las experiencias negativas (35). También, mediante la relación enfermera-paciente es posible avanzar en la recuperación de la persona y poder aplicar los cuidados necesarios (36), considerando las habilidades y técnicas pertinentes para entablar una relación terapéutica efectiva como parte del rol de Enfermería (37).

En lo referente al Proceso Enfermero (PE), la relación enfermera-paciente implica el conocimiento, el respeto, las técnicas de comunicación y el uso de estrategias que permitan observar, interpretar e integrar datos, que ofrecen respuestas a las necesidades emocionales de la persona, expresadas a través de la ira, depresión y desesperanza. De igual modo, facilitan el apoyo positivo de la familia, lo cual beneficia la recuperación (37).

Habría que mencionar también, que la habilidad de la comunicación representa una herramienta fundamental en la profesión de Enfermería (38). Desde el inicio, el proceso comunicativo se ha definido como una estrategia para alcanzar la relación enfermera-paciente, mencionada en las teorías y modelos de Enfermería, así como lo enfatiza Hildegard Peplau en su teoría de las relaciones humanas (4). Esta habilidad también radica

en que el profesional de salud sea capaz de apreciar las emociones y generar sensaciones, mientras promueve el pensamiento y el crecimiento emocional e intelectual (39). Por lo tanto, los intereses individuales, las creencias, preocupaciones, el lenguaje, el idioma, el déficit auditivo o verbal y las expresiones corporales son características que limitan la posibilidad de establecer una buena comunicación (40).

Por último, la comunicación terapéutica es la base primordial para brindar cuidado dentro del área de la Enfermería (41), y es considerada una herramienta esencial que promueve la solidaridad, la compasión y empatía, aspectos indispensables en la atención a un individuo que necesita escucha activa, tratamiento físico y acompañamiento emocional (42).

Estrategias que fomentan la Comunicación Terapéutica y la Terapia Narrativa en Enfermería

La comunicación posee algunas percepciones que cambian dependiendo del ambiente donde se propicia la terapia narrativa. Por consiguiente, es importante generar un ambiente cálido, pues este hace que la persona se sienta en confianza al facilitar el intercambio de información, además de la identificación de los aspectos más relevantes y prioritarios ante las necesidades de cuidado, esto para intervenir de manera oportuna en su proceso salud-enfermedad (43). En este sentido, el diálogo surge como un proceso dinámico y fluido de la comunicación, y es empleado por el profesional de Enfermería conjuntamente con las estrategias narrativas, para fomentar una relación armónica y confiable con la persona, fomentando el proceso comunicativo durante la terapia narrativa sin prejuicios, de manera asertiva y atendiendo a las necesidades tanto físicas como emocionales.

Por su parte, la teorista Jean Watson señala al ser humano como un ser que siente, por esta razón, es necesario que el profesional de Enfermería demuestre empatía y bondad; además de realizar una práctica amorosa y digna, fortaleciendo el proceso de cuidado que representa la base fundamental de la disciplina (44, 45). También es importante resaltar que, las señales corporales y expresiones verbales, permiten obtener información sobre los sentimientos, emociones y narrativas de historias, lo cual simplifica el proceso de comprensión integral del ser humano (46).

Desde este punto de vista, la comunicación terapéutica y la terapia narrativa se fomentan a partir de estrategias como la comunicación no verbal, expresada mediante el lenguaje visual, gestos, movimientos corporales, contacto físico y apariencia, que transmiten un mensaje importante a la hora de realizar la valoración de la persona. Otra estrategia es la comunicación verbal, la cual está condicionada por la situación y el contexto de la persona, teniendo como eje principal las respuestas, que facilitan romper las barreras que obstaculizan el proceso comunicativo (47).

Igualmente, las emociones que aportan algunas situaciones son tan importantes que necesitan una intervención por parte del profesional de Enfermería, para lograr la satisfacción de las necesidades de la persona. En consecuencia, en la terapia narrativa se formulan preguntas abiertas y cerradas que fomenten la interacción entre enfermero - persona (48). Por lo tanto, el proceso comunicativo posee elementos que permiten establecer esa relación, como el observador, el tipo de lenguaje que se esté manejando, la cultura a la cual pertenece la persona, su género, edad y estudios (40).

Siendo así, abordar estas estrategias comunicativas ayuda a adquirir información amplia mediante la terapia narrativa efectiva, para llevar a cabo el proceso de intervención manteniendo un equilibrio entre el cuidado y el trato humanizado (49). Del mismo modo, para obtener una comunicación eficaz, es necesario identificar el componente técnico, el cual está orientado al manejo del problema o situación de la persona, con base en los beneficios sin aumentar el riesgo (5). Adicionalmente, se deben conocer las expectativas individuales para complementar el proceso de cuidado (50).

Al mismo tiempo, el cuidado humanizado debe caracterizarse por ser creativo, debido a que representa el arte de la Enfermería, cuyo objetivo principal está orientado al fomento del autocuidado y la prevención de enfermedades, según las diferentes etapas del ciclo vital (51). Simultáneamente, la comunicación y el lenguaje físico, psicológico y emocional del ser humano genera experiencias positivas y negativas, que es importante identificar para obtener una perspectiva más amplia sobre los problemas y experiencias de la persona.

De igual modo, el proceso de comunicación precisa ser orientado y direccionado hacia el fin que busca el profesional de salud, que es obtener información para veri-

ficar el comportamiento específico de la persona frente a su situación. Así, por ejemplo, si la persona prefiere no hablar o no logra comprender la información suministrada por el profesional de enfermería, simplemente se establece una relación empática continua para determinar las problemáticas de forma oportuna, y hacer el acompañamiento por medio de la comunicación verbal y no verbal, consiguiendo una amplia perspectiva de lo que se quiere mejorar con la persona (52).

Por último, la empatía y el respeto, valores fomentados durante la etapa de formación del profesional de salud, influyen directamente en la experiencia de cuidado de la persona (51),² aunado a esto, la actitud de la enfermera depende de la situación y puede generar un impacto positivo o negativo en la persona sujeta al cuidado (5). Por esta razón, aplicar la terapia narrativa desde la disciplina de Enfermería como estrategia para el cuidado, permite la humanización y proporciona calidad en la atención, aumentando la satisfacción interpersonal a partir de relaciones basadas en valores y la interacción enfermera-paciente mejorando la situación de negativa a positiva (20).

Consideraciones finales

Las características de la comunicación terapéutica incluyen la escucha activa, comprensión, empatía, observación y humanización considerando las emociones de la persona y sus experiencias (6). En este contexto, desde el enfoque de la disciplina de Enfermería, la humanización del cuidado necesita comprender la existencia de: personas con sus características individuales identitarias que reciben y que brindan cuidado, una relación profesionales – usuarios, unos procesos comunicativos y un abordaje integral (53). Contexto en el cual comunicarse dinamiza el cuidado a la vez que produce beneficios mutuos en los trabajadores de la salud y la persona que es cuidada, sin embargo, en la actualidad se ha evidenciado la necesidad de fortalecer esa humanización en la prestación de servicios de salud (53), pues se necesita desde el equipo de salud y Enfermería prestar atención a las preferencias de los pacientes, esto estableciendo relaciones interpersonales terapéuticas con comunicación asertiva, con interacciones de formas de pensar, sentir y percibir cada acontecimiento salud – enfermedad, aportando así al bienestar integral y la recuperación de la persona receptora de cuidado (54). Del mismo modo, es un requerimiento prioritario el dinamismo en el proceso de comunicación, desde un

ambiente de confianza, dado que así se transmiten las necesidades prioritarias de cuidado de la persona hacia el equipo de salud, además que ese equipo de salud pueda planear sobre la base de esta información sus intervenciones de cuidado (53). A partir de este contexto holístico, es contemplado el cuidado espiritual, tomando en consideración que este hace parte de los orígenes de la humanidad haciendo parte integral del individuo en todos sus procesos vitales, en los cuales les permite dar significados específicos, por lo cual este tipo de cuidado se constituye como una interacción continua, que implica la presencia y compañía a la persona cuidada al dar ayuda ante sus necesidades, que son de trascendencia y se viven a partir del cuerpo de creencias específicas de cada persona (55).

Desde esta perspectiva, el equipo de Enfermería requiere apropiarse cada concepto y aplicarlo, reconociendo también su propia espiritualidad y fomentando en las personas que cuida como percibe su espiritualidad y la comprensión de su historial; estas actividades facilitan en el equipo de salud el autoconocimiento y la autoaceptación lo cual facilita el reconocimiento y aceptación de las creencias del paciente, transformando las relaciones terapéuticas en términos del logro de experiencias trascendentes de crecimiento mutuo en la medida en que se brinda el cuidado (55).

Por este motivo, la comunicación y la interrelación personal de salud – receptor de cuidado es la base del cuidado espiritualmente competente, desde un enfoque ético de estas relaciones que se cimientan en respetar y confiar en el otro a pesar de las diferencias en términos de los valores culturales, morales y espirituales (54). Del mismo modo, según Uribe y Gómez el fundamento del “estar ahí” es el brindar un cuidado espiritualmente competente, que implica estrategias de “comunicación terapéutica” como el estar presente, el escuchar activamente, el vivir los silencios y la comunicación no verbal terapéutica (56). Igualmente, este tipo de cuidado es un reto para la Enfermería en los sujetos de cuidado de los distintos cursos de vida y en las diferentes áreas de acción disciplinar y hace parte del cuidado humano recíproco (57).

En este sentido, lograr equilibrar la vida de cada persona, sus interacciones con su contexto y las cambiantes situaciones vitales generan necesidades de fortalecer el cuidado espiritual y humano, desde el fundamento en que los individuos son espirituales en su esencia natu-

ral, por lo cual la espiritualidad necesita integrarse desde el cuerpo, la sociedad, la comunicación, lo estético, la emocionalidad y lo ética (57).

Por otro lado, la terapia narrativa es fundamental en la profesión de Enfermería ya que, permite desde una perspectiva más amplia valorar al paciente mediante técnicas de escucha y empatía permitiendo así realizar un plan de atención completo, íntegro y holístico, a partir de la información objetiva y subjetiva obtenida, e identificar diagnósticos basados en la NANDA que permitan plantear intervenciones orientadas a la mejoría de la persona en el ámbito físico y emocional (7).

Además, estas narrativas permiten mediar los elementos requeridos al dar un contexto epistemológico que se soporta en avances de la ciencia de enfermería, esto alineado a las realidades de la disciplina y el desarrollo del conocimiento que facilita las acciones diarias del abordaje de los fenómenos de interés en Enfermería (58). Estas narrativas tienen los propósitos de abordar las experiencias en enfermería de forma verídica para fomentar las acciones de cuidado interrelacionadas sujetos de cuidado / personal de salud / familia, resaltando momentos relevantes desde situaciones de enfermería fundados en las interacciones de cuidado. También da cuenta de historias, expresa sentimientos, empodera a las personas para evolucionar y transformar vidas no solo en lo personal sino en lo profesional. Esto no solo implica narrar y ya, implica darle sentido, comprender las vivencias, las emociones y los actos plasmados en palabras (59).

La teoría de Hildegard Peplau destaca la importancia de las relaciones interpersonales y su papel fundamental en la aplicación de la terapia narrativa. Al reconocer las necesidades, emociones y experiencias del paciente, los profesionales de enfermería pueden proponer nuevos objetivos y metas para mejorar su salud física y emocional (4). De igual forma, la relación enfermera-paciente es fundamental para el éxito de los cuidados enfermeros. La visión en perspectiva interactiva-integrativa considera al paciente como un ser holístico y apoya la atención de enfermería integral. La Escuela de la Interacción, basada en la teoría psicoanalítica, fenomenología existencialista y la teoría humanista, centra los cuidados de enfermería en la relación con el paciente. El modelo más determinante en la Enfermería de Salud Mental es el Modelo de las Relaciones Interpersonales de H. Peplau, que define la Enferme-

ría como un proceso interpersonal que busca alcanzar el mayor estado de salud (58). La temática central de su teoría es la relación terapéutica profesional de enfermería -sujeto de cuidado (enfermero-paciente), que sigue una secuencia de fases: orientación, identificación, explotación y resolución. Durante este proceso, la enfermera puede adoptar diferentes roles, como el de extraño, el de persona con recursos y el de consejera; para finalmente alcanzar la empatía y ser capaz de orientar su práctica de forma oportuna e integral para el nivel de necesidades que requiere el usuario. Con la implementación adecuada de estas técnicas, los profesionales de enfermería pueden mejorar la salud física y emocional de sus pacientes, en línea con los principios fundamentales de la atención de enfermería centrada en el paciente.

Finalmente, la comunicación terapéutica y la terapia narrativa son herramientas fundamentales en el cuidado de enfermería, ya que permiten una valoración integral y holística del paciente. Estas aplicaciones se enfocan en la orientación, identificación, explotación y resolución de problemas, considerando tanto los aspectos físicos como emocionales del individuo. Así mismo, se utilizan diversas estrategias para lograr una relación de interacción en el cuidado de forma efectiva. Esto incluye la comunicación verbal, que abarca el lenguaje de palabras, experiencias y narraciones, así como la comunicación no verbal, que se refiere a las expresiones, facies y emociones del paciente.

Además, la orientación y dirección de la relación paciente-enfermera, así como la confianza y la empatía, son elementos clave en la aplicación de la terapia narrativa y comunicativa en enfermería. Pero para el logro de esta terapéutica es indispensable que los profesionales de enfermería deseen implicarse y creen que su presencia es tan importante como la realización de procedimientos técnicos, ya que, en situaciones de alta presión, los conocimientos subjetivos aplicados en la comunicación terapéutica pueden resultar más efectivos que los conocimientos técnicos objetivos. Es imprescindible tener en cuenta que brindar apoyo emocional al paciente a través de la escucha activa es una acción crucial y beneficiosa en el proceso de recuperación de su salud (60).

Conclusiones

La comunicación terapéutica ayuda al profesional de

enfermería a establecer un vínculo holístico con la persona y valorar sus dudas y miedos, está relacionada con la satisfacción y adherencia al tratamiento, y se puede mejorar a través de la terapia narrativa. Además, la habilidad comunicativa permite al profesional solucionar problemas a nivel físico y emocional, reducir el estrés y aportar seguridad sobre la información expuesta. Así mismo la comunicación asertiva es fundamental en la interacción con la persona y debe estar basada en el respeto y comprensión ante cualquier realidad en el ámbito físico o social del individuo.

La escucha activa en el cuidado humano es una habilidad que forma parte del objetivo central de la terapia narrativa, se enfatiza en la necesidad de establecer un vínculo de confianza para poder conocer lo que piensa y siente la persona que es sujeto de cuidado y de esta manera poder intervenir de manera efectiva en su situación o necesidad. La comunicación se concibe como un proceso que depende en gran medida de la comprensión, donde la evaluación tanto de la comunicación verbal como no verbal, el intercambio de ideas y pensamientos, y la interpretación de datos a nivel tanto corporal como emocional son elementos esenciales para establecer y mantener una conexión integral entre las personas.

De esta manera la comunicación terapéutica se constituye como una piedra angular en la disciplina de enfermería, ya que capacita al profesional para establecer vínculos holísticos con los pacientes, sus familias y las

comunidades, además que ayuda a evaluar sus preocupaciones y miedos de manera integral. La calidad de esta comunicación se vincula directamente con la satisfacción del paciente y su adherencia al tratamiento, lo que subraya su importancia en la atención médica.

La integración de la terapia narrativa en el currículo de estudios de enfermería enriquece la formación de futuros profesionales, brindándoles las herramientas necesarias para comprender y abordar las historias y experiencias de los pacientes de manera más efectiva. Además, el desarrollo de habilidades comunicativas no solo es esencial para resolver problemas tanto a nivel físico como emocional, sino que también reduce el estrés del paciente y refuerza la seguridad en los conocimientos compartidos.

Conflicto de intereses

El autor debe declarar no tener ningún conflicto de interés

Limitaciones

La literatura científica disponible sobre la temática de la comunicación terapéutica y terapia narrativa es limitada, lo cual es un llamado a ampliar la investigación sobre este tema con enfoque desde la disciplina de Enfermería.

Referencias bibliográficas

1. Beserra G de L, Oliveira PMP de, Pagliuca LMF, Almeida PC de, Anjos S de JSB dos, Pinheiro AKB. Non-verbal nurse-parturient communication in labor in Portuguese-speaking countries. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2019;27:e3193. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3032.3193>
2. Pérez ME, Cibanal LJ. Impacto psicosocial en enfermeras que brindan cuidados en fase terminal. Rev Cuid [Internet]. 2016 [citado 28 Abr 2022];7(1):1210-8. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/295>
3. Puentes ITB, García VV. El Lenguaje en la Terapia Narrativa. Trabajo de Grado. Universidad del Rosario; 2017. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13478/EI%20Lenguaje%20en%20la%20Terapia%20Narrativa.pdf?sequence=6>
4. Landman C, Cruz MJ, García E, Pérez P, Sandoval P, Serey K. Customer satisfaction regarding communication quality by the nursing professional. Cienc Enferm [Internet]. 2015 [citado 28 Abr 2022];21(1):91-102. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000100009&lng=en&nrm=iso&tlng=en

5. Belda LL. La comunicación, pieza clave en enfermería. Enfermería dermatológica [Internet]. 2012 [Citado 28 Abr 2022];6(16):16–9. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4069152>
6. Müggenburg C, Riveros-Rosas A, Juárez-García F. Entrenamiento en habilidades de comunicación en enfermeras y percepción del paciente que recibe su cuidado. Enferm Univ [Internet]. 2016 [citado 28 Abr 2022];13(4):201–7. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358748563002.pdf>
7. Rincón Cepeda C.M. La comunicación terapéutica entre la enfermera y el paciente como habilidad de cuidado humanizado en la UCI [Tesis]. [Internet]. Bogotá: Universidad del Rosario; 2017 [citado 28 Abr 2022]. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/handle/11158/641>
8. Ayala Moreno, K. Camacho Arnes, D. Fernández Liñares, L. Molins Puigdemont, B. La Comunicación Terapéutica en Enfermería al final de la Vida. Revisión Bibliográfica. Ágora de enfermería. 2018; 22 (3): 133-136. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6584885>
9. Tejera Concepción J. F, Iglesias León M, Cortés Cortés M, Bravo López G, Mur Villar N, , López Palacio JV Las habilidades comunicativas en las carreras de las Ciencias de la Salud. MediSur [Internet]. 2012;10(2):72-78. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180023438011>
10. Ojeda AMZ. Constructividad y Razón narrativa: bases para un operar en terapia narrativa. Rev Psi [Internet]. 2012 [citado 28 Abr 2022];21(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/264/26424861010.pdf>
11. Torres MI. Comunicación científica e información en la pandemia por COVID-19. Rev Invg [Internet]. 2021 [citado 30 Abr 2022];8(2)13–16. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/774/650>
12. González A. La comunicación terapéutica usuario-enfermera en las consultas de atención primaria. RqR Enfermería Comunitaria [Internet]. 2014 [citado 25 Abr 2022];14(2):70–76. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4724703.pdf>
13. Marín M, León JM. Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. Psicothema. [Internet]. 2009 [citado 25 Abr 2022];13(2):247-51. Disponible en: <https://www.psicothema.com/pi?pii=443>
14. Naranjo, B. IC; Ricaurte G. La comunicación con los pacientes. Invest Edu Enferm [Internet]. 2009 [citado 28 Abr 2022];24(1):94-98. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v24n1/v24n1a10.pdf>
15. Hernández Calderón K.A, Lesmes Silva A K. La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. Convicciones, 9 (1) (2018), 83-87. Enero/Junio 2018, Disponible en: <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/272/311>
16. Ramón García R, Segura Sánchez MP, Palanca Cruz MM, Román P. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. Revista Española de Comunicación en Salud. 2012; 3(1):49-61. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3388/2039>
17. Organización de las Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Salud y bienestar: por qué es importante [Internet]. Santiago de Chile: ODS; 2016 [citado 28 Abr 2022]. Disponible en: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/wp-content/uploads/sites/3/2016/10/3_Spanish_Why_it_Matters.pdf
18. García M. La Humanización de los cuidados, la clave de la satisfacción asistencial: hacia el plan de acogida y acompañamiento [Tesis Master]. [Internet]. España: Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona; 2009 [citado 28 Abr 2022]. Disponible en: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/21526/1/2009_2.pdf
19. Cobo-Mejía EA, Estepa-Rodríguez KJ, Herrera-Triana C, Linares-Reyes P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista Investig. Salud Univ. Boyacá [Internet]. 3 de septiembre de 2018 [citado 3 de febrero de 2023];5(2):277-94. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321>
20. Puentes ITB, García VV. El Lenguaje en la terapia narrativa [Trabajo de Grado]. [Internet]. Colombia: Uni-

- versidad del Rosario. 2017 [citado 18 Feb 2022]. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/13478/EI%20Lenguaje%20en%20la%20Terapia%20Narrativa.pdf?sequence=6>
21. Castro F. Characteristics of communication during the nursing shift link: a perspective towards the quality of care. Rev Conamed [Internet]. 2016 [citado 28 Abr 2022];21(Supl. 3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/cons163h.pdf>
 22. Amancio Castro AM, Camarena Vargas ZE, Fajardo Canaval M del P, Del Carpio Flórez S. Comunicación terapéutica del profesional de enfermería y donación de órganos. Apunt. univ. [Internet]. 13 de abril de 2021 [citado 3 de febrero de 2023];11(3):13-28. Disponible en: <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/690>
 23. Bautista-Rodríguez LM. Relación terapéutica. Rev. cienc. cuidad. [Internet]. 30 de junio de 2015 [citado 3 de febrero de 2023];12(1):5-13. Disponible en: <https://doi.org/10.22463/17949831.318>
 24. Linares-Rueda CI. Estudio cualitativo sobre la relación Enfermera-Paciente de Salud Mental desde la perspectiva del usuario. Proyecto de investigación. Enferm. cuid. [Internet]. 12 de octubre de 2021 [citado 18 de septiembre de 2023];4(3):2-21. Disponible en: <https://enfermeriacuidandote.com/article/view/4295>
 25. Herrero AA. Inteligencia emocional y variables relacionadas en enfermería [Tesis doctoral]. [Internet]. España: Universidad de Barcelona; 2013 [citado 28 Abr 2022]. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119774/ARADILLA_TESIS.pdf
 26. Sánchez II. Plan de mejora en la comunicación enfermera-paciente en la valoración del dolor [Trabajo de grado]. [Internet]. España: Universidad de Zaragoza; 2020 [citado 28 Abr 2022]. Disponible en: <https://zaguan.unizar.es/record/90075/files/TAZ-TFG-2020-474.pdf>
 27. Hernández S. Importancia de la comunicación enfermera-paciente como proceso terapéutico del cuidado [Trabajo de grado]. [Internet]. España: Universidad de Valladolid; 2019 [citado 28 Abr 2022]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/36858/TFG-H1609.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 28. Coelho M de MF, Miranda KCL, Melo RC de O, Gomes LF de S, Monteiro ARM, Moreira TMM. Use of a therapeutic communication application in the Nursing undergraduate program: randomized clinical trial. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2021;29. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.4461.3456>
 29. Melero-Lacasia A, García-Orellán R. La comunicación en la relación terapéutica entre las competencias de enfermería: análisis en el contexto de oncopediatria. Ene. [Internet]. 2016 [citado 2023 Feb 03]; 10(1). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2016000100008&lng=es.
 30. Elers Mastrapa Yenny, Gibert Lamadrid María del Pilar. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2016 Dic [citado 2023 Feb 03]; 32(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400019&lng=es.
 31. González-Tovar M. La importancia de la comunicación efectiva con un paciente con una enfermedad digestiva funcional. Gen [Internet]. 2015 [citado 2023 Feb 03]; 69(4): 104-105. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-35032015000400001&lng=es.
 32. Oviedo AD, Delgado IAV, Licona JFM. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. Esc Anna Nery [Internet]. 2020;24. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0238>
 33. Landman-Navarro C, Cruz-Osorio MJ, García-García E, Pérez-Meza P, Sandoval-Barrera P, Serey-Burgos K et al . Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería. Cienc. enferm. [Internet]. 2015 Abr [citado 2023 Feb 03]; 21(1): 91-102. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532015000100009>.
 34. Parra-Rozo O. La enfermedad cuenta: narrativa y bioética del cuidado. rev.latinoam.bioet. [Internet]. junio

- de 2014 [consultado el 3 de febrero de 2023]; 14(1): 48-61. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022014000100005&lng=en.
35. Rocha-Oliveira T, Faria-Simões SM. La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. *Enferm. glob.* [Internet]. 2013 Abr [citado 2023 Feb 03]; 12(30): 76-90. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200005&lng=es.
36. Pontes AC, Leitão IMTA, Ramos IC. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2008;61(3). Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S0034-71672008000300006>
37. Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enferm. univ* [Internet]. 2015 [citado 2023 Feb 03]; 12(3): 134-143. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>.
38. de Dios Lorente JA, Jiménez Arias ME. La comunicación en salud desde las perspectivas ética, asistencial, docente y gerencial. *MEDISAN* [Internet]. 2009 Feb [citado 2023 Sep 18]; 13(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192009000100010&lng=es
39. Román-López P. La comunicación en los gestores de enfermería: un papel fundamental = Communication in nurse managers: a main issue. *Rev Esp Comun Salud* [Internet]. 17 de noviembre de 2016 [citado 3 de febrero de 2023];00:46-4. Disponible en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3404>
40. Vidal Blan R, Adamuz Tomás J, Feliu Baute P. Relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera. *Enferm. glob.* [Internet]. 2009 Oct [citado 2023 Feb 03]; (17). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300021&lng=es.
41. Jahuancama O, Espinoza T. Relación terapéutica entre enfermera y familia basada en la teoría de Joyce Travelbee, en un hospital de Lima. *Glob Health Action* [Internet]. 2017 [citado 28 Abr 2022];1(1):31-35. Disponible en: <http://52.37.22.248/index.php/hgh/article/view/8/18>
42. Ramón R, Segura MP, Palanca MM, Román P. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. *Rev Esp Comun Salud* [Internet]. 2012 [citado 28 Abr 2022];3(1):49-61. Disponible en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3388/2039>
43. Guerra Patiño, G. Comunicación enfermero-paciente. *Revista Electrónica de Portales Medicos.com*. 2020; XV (18): 931. Disponible en: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/comunicacion-enfermero-paciente/>
44. González-Hernández OJ. Validez y confiabilidad del instrumento “Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería PCHE 3ª versión”. *Aquichan* [Internet]. 12 de agosto de 2015 [citado 3 de febrero de 2023];15(3). DOI: 10.5294/aqui.2015.15.3.6. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/4806>
45. González C. Cómo comunicamos las/os enfermeras/os: una reflexión necesaria. *Rev Enf* [Internet]. 2017 [citado 28 Abr 2022];2:1. Disponible en: https://benessere.uv.cl/images/revista/revista_n2/5_Como_comunicamos_C_Gonzalez.pdf
46. Gijón-Alvarado M., Müggenburg-Rodríguez Vigil M.C.. Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. *Enferm. univ* [Internet]. 2019 Sep [citado 2023 Feb 03]; 16(3): 303-312. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.3.687>.
47. Campos Palomo AD, Campos Palomo LD. Introducción a las técnicas de comunicación terapéuticas y no terapéuticas en enfermería. *Rev Esp Comun Salud* [Internet]. 11 de noviembre de 2016 [citado 3 de febrero de 2023];00:133-46. Disponible en: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3378>
48. Rivadeneira Paz EM, Salazar Serquen AM. Comunicación terapéutica de enfermería en el cuidado de pacientes sometidos a cateterismo cardíaco del Hospital Almanzor Aguinaga [Tesis licenciado]. [Internet]. Chiclayo:

- Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. [citado 28 Abr 2022] Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/471/1/TL_RivadeneiraPazEnma_SalazarSerquenAngie.pdf
49. Herráiz Bermejo LH. Calidad de la percepción recibida por los pacientes hospitalizados a través de la comunicación terapéutica sensorial. *Reduca (Enfermería, Fisioterapia y Podología) Serie Trabajos de Fin de Máster*. 2011; 3 (2): 706-719. <http://www.revistareduca.es/index.php/reduca-enfermeria/article/view/848>
50. Mendoza-Castillo PL, Saldaña-Alfaro AC. Comunicación terapéutica de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con VIH, en un Hospital Público de Trujillo [Tesis licenciado]. [Internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 28 Abr 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56083/Castillo_MPL-Salda%c3%b1a_AAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Ríos EF, Páez HA, Barbos JF. Estrategias de comunicación diseño, ejecución y seguimiento. *Redipe* [Internet]. 2020 [citado 28 Abr 2022]. Disponible en: <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>
52. Varela Lodoño LE, Salazar Maya Ángela M. Narrativa de enfermería: una experiencia significativa en medio de la adversidad. *CuidArte* [Internet]. 22 de agosto de 2016 [citado 3 de febrero de 2023];5(10):64-75. Disponible en: <https://www.revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/article/view/69117>
53. Cruz Riveros C. La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería (Montev.)* [Internet]. 27 de abril de 2020 [citado 19 de febrero de 2023];9(1):21-32. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeria-cuidadoshumanizados/article/view/2146>
54. Bautista L, Parra E, Arias K, Parada K, Ascanio K, Villamarin M, et al. Percepción de los comportamientos de cuidado humanizado en los usuarios hospitalizados en una institución de salud de 3o y 4o nivel de atención. *Rev Cienc Cuidad* [Internet]. 2015 [citado 19 febrero de 2023];12(1):105-118. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=524398>
55. Alvarado-Valle E, Rodríguez-Jiménez S, Cárdenas-Jiménez M, PachecoArce AL. El cuidado espiritual un camino para trascender en la razón de ser de la Enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [Internet]. 2018 [citado 19 febrero de 2023];26(1):56-61. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=78915>
56. Uribe-Velásquez SP, Lagoueyte-Gómez MI. “Estar ahí”, significado del cuidado espiritual: la mirada de los profesionales de enfermería. *Av en Enfermería* [Internet]. 2014 [consulta 19 febrero de 2016]; 32(2): 261–70. Disponible en: <https://tinyurl.com/lbo28hs>
57. Morales Contreras BN, Palencia Sierra JJ. Dimensión espiritual en el cuidado enfermero. *Enferm. investig.* [Internet]. 3 de abril de 2021 [citado 19 de febrero de 2023];6(2):51-9. Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1073>
58. Céspedes-Pinto RS, narrativa de enfermería y relato hacia el final de su vida: reflexiones desde el pensamiento de Hildegard Peplau. *Cultura de los Cuidados*. *Cultura de los Cuidados* [Internet] 2019 [citado 19 de febrero de 2023]; 23 (54): 67-76. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2019.54.08>
59. Cruz Calderón V, Miranda LL, González AP, Tovar Riveros BE. Patrones de conocimiento en la narración del cuidado de enfermería. *Revista Cultura del Cuidado Enfermería*. [Internet] 2022 [citado 19 de febrero de 2023]; 19(1) 46-58. Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/cultura/article/view/9871>
60. Carvalho Pontes A, Tigre Arruda Leitão I. M, Costa Ramos I. Comunicação terapêutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado. *Revista Brasileira de Enfermagem* [Internet]. 2008;61(3):312-318. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=267019606006>