

La comunicación y la entrevista motivacional en la relación terapéutica enfermera en Atención Primaria: revisión bibliográfica

¹ Raquel Porcar Serrador
² Dr. Antonio Ruiz Hontangas

¹ Graduada en Enfermería.

Dirección de contacto: raquelporcar17@gmail.com

² Profesor. Escuela de Enfermería La Fe, Valencia. Grupo de Investigación Emergente Acreditado GREIACC, ISS La Fe (Valencia)

Cómo citar este artículo:

Porcar Serrador R, Ruiz Hontangas A. La comunicación y la entrevista motivacional en la relación terapéutica enfermera en Atención Primaria: revisión bibliográfica. *RIdEC* 2019; 12(2):38-46.

Resumen

Objetivo: analizar el impacto de la comunicación terapéutica y la entrevista motivacional para establecer una relación terapéutica sobre la población atendida por las enfermeras en Atención Primaria.

Método: se llevó a cabo una revisión bibliográfica narrativa en las bases de datos: Cuiden Plus, Dialnet Plus, Scielo, Lilacs, Pubmed, Embase y CINAHL. Criterios de inclusión: artículos escritos en inglés, español y portugués, publicados entre 2008-2019, ambos inclusive, que estuviesen relacionados con las enfermeras y/o estudiantes de enfermería, con centros de Atención Primaria y/o escuelas de enfermería, y que estudiaran a la población adulta. Se evaluó la calidad documental mediante las planillas CASPE y STROBE, y los niveles de evidencia y grado de recomendación CEBM.

Resultados: la empatía, la escucha activa y el trato son las habilidades comunicativas más percibidas por los pacientes. El entrenamiento en habilidades comunicativas suministra un progreso en las capacidades de comunicación interpersonales y en la satisfacción en los pacientes. Las enfermeras describen la entrevista motivacional como un modelo que promueve y guía la relación interpersonal.

Conclusiones: los pacientes consideran que las enfermeras españolas deberían mejorar la empatía, la escucha activa y el trato que se les ofrece. En Latinoamérica, la escucha activa y el trato respetuoso son las habilidades con mayor puntuación de satisfacción. Una formación en habilidades comunicativas mejora la comunicación terapéutica. La entrevista motivacional se manifiesta como un beneficio mutuo enfermera-paciente.

Palabras clave: relación terapéutica; habilidades comunicativas; entrevista motivacional; comunicación terapéutica; Atención Primaria; enfermería.

Abstract

Communication and motivational interview in the nursing therapeutic relationship in Primary Care: a bibliographical review

Purpose: to analyze the impact of therapeutic communication and motivational interview to establish a therapeutic relationship in the population attended by nurses in Primary Care.

Method: a narrative bibliographic review was carried out in the following databases: Cuiden Plus, Dialnet Plus, Scielo, Lilacs, Pubmed, Embase, and CINAHL. Inclusion criteria: articles written in English, Spanish, and Portuguese, published between 2008-2019, both inclusive, that were related to nurses and / or nursing students, and to Primary Care centers and/or nursing schools, and focused on the adult population. Documentary quality was assessed using CASPE and STROBE forms, as well as levels of evidence and CEBM recommendation grades.

Results: empathy, active listening and manner are the communication skills most perceived by patients. The communication skills training led to better interpersonal communication skills and improved patient satisfaction. Nurses describe the motivational interview as a model that promotes and guides interpersonal relationships.

Conclusions: patients believe that Spanish nurses should improve empathy, active listening, and their manner in interacting with them. In Latin America, active listening and respectful manners are the skills achieving the highest satisfaction score. Training in communication skills improves therapeutic communication. The motivational interview entails as a mutual benefit for nurses and patients.

Key words: therapeutic relationship; communicative skills; motivational interview; therapeutic communication; Primary Care; Nursing.

Introducción

La comunicación es un proceso continuo y dinámico entre dos personas, por la cual una de ellas puede afectar a otra a través del lenguaje, gestos, miradas... formado por una serie de acontecimientos variados y continuamente en interacción (1,2). Implícito a dicho concepto se encuentra el estrecho e íntimo vínculo que tiene con la relación terapéutica en la profesión enfermera (1,3). Las enfermeras, dentro del ejercicio de su práctica como gestoras de cuidados, poseen dos pilares fundamentales como son la comunicación y el tipo de relación que se entabla con las personas, siendo instrumentos básicos que potencian el efecto de sus intervenciones (4). El objetivo es conseguir que la persona se sienta comprendida mediante un establecimiento de objetivos comunes y un intercambio de ayuda mutua, donde la enfermera detecta sus necesidades desde una perspectiva holística, ayudándole a utilizar sus propios recursos para afrontar los problemas (1,5). Estudios recientes (6,7) afirman que dicha relación tiene un efecto terapéutico. En suma, otro estudio (8) añade que las actitudes y destrezas desempeñadas por las enfermeras cuando se comunican tienen un efecto directo en la relación terapéutica. Por ello, debe estar cimentada por el adecuado manejo de las habilidades comunicativas (empatía, cordialidad, respeto escucha activa) (9-12).

La entrevista motivacional (EM) es una intervención validada empíricamente y diseñada para encontrar un modo constructivo de superar los retos que suelen aparecer cuando una enfermera se adentra en la motivación para el cambio de la persona atendida, de modo que esas personas se persuadan así mismas para cambiar en función de sus propios valores e intereses (13,14). Proporciona a la enfermera una sintonización con la situación psicológica de la persona, dando lugar a una mejora en la calidad de su relación (15).

A modo de justificación, la comunicación en los servicios sanitarios (concretamente en el primer nivel asistencial) es un proceso que debe estar planificado para poder conseguir motivar a los pacientes en la adopción de nuevas actitudes y comportamientos, y ha de ser considerada como una herramienta principal en el desarrollo de la relación terapéutica (16). Facilitar cambios en el comportamiento de salud de los pacientes es una parte crítica de la práctica de las enfermeras de Atención Primaria (AP) para promover la salud y prevenir y controlar las enfermedades crónicas (17).

Gran parte de la atención sanitaria se encuentra ligada a la gestión de estas enfermedades, en las cuales la conducta y el estilo de vida determinan la salud, su calidad de vida y su longevidad. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (18), las enfermedades crónicas se deben en gran medida a factores de riesgo comportamentales. Es por ello que las enfermedades crónicas representan uno de los mayores desafíos del siglo XXI (19). Estadísticamente en el ámbito mundial es la principal causa de muerte, habiendo causado 38 millones (el 68%) de defunciones registradas en 2012 (19). El abordaje de esta población exige otro enfoque más amplio, con nuevas variables de actuación que tengan en cuenta la prevención, la atención integral y el protagonismo del propio paciente. En definitiva, un nuevo enfoque centrado en la persona y no en la enfermedad (20). Ante esta situación, un abordaje motivacional permite a la enfermera colaborar en el proceso de cambio mediante la aplicación de un estilo centrado en la experiencia del paciente bajo un clima de empatía, tolerancia, cooperación mutua y respeto (21,22).

A la vista de lo expuesto se considera importante profundizar en el tema propuesto planteando la siguiente pregunta de investigación: "¿Cuál es el impacto de la comunicación terapéutica y la EM para establecer una relación terapéutica sobre la población atendida por las enfermeras en Atención Primaria (AP)?"

El objetivo del estudio fue analizar el impacto de la comunicación terapéutica y la EM para establecer una relación terapéutica sobre la población atendida por las enfermeras en AP. Como objetivos secundarios se plantean describir las habilidades comunicativas empleadas por las enfermeras en AP, determinar la eficacia de la formación en habilidades comunicativas de las enfermeras y/o estudiantes de enfermería respecto a la relación con el paciente, y evidenciar las experiencias de las enfermeras de AP respecto al desempeño de la EM en la relación terapéutica.

Método

Se realizó una revisión bibliográfica narrativa realizada en marzo de 2019, incluyéndose en la estrategia de búsqueda combinaciones de las palabras clave extraídas de los Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS) (relación enfermera-paciente, comunicación, enfermería, entrevista motivacional y Atención Primaria), de los Medical Subject Headings (Mesh) (*nurse-patient relations, communication, health communication, nursing, primary care nursing, motivational interviewing y primary health care*) y sinónimos de los términos en español e inglés. Los operadores *booleanos* utilizados fueron *AND* y *OR*. Se consultaron las bases de datos electrónicas Cuiden Plus, Dialent Plus, Scielo, Lilacs, Pubmed, Embase y CINHALL. Posteriormente se llevó a cabo una revisión bibliográfica inversa.

Como criterios de selección se incluyeron estudios publicados entre 2008-2019, ambos inclusive, escritos en inglés, español y portugués, que estuviesen relacionados con las enfermeras y/o estudiantes de enfermería, AP y/o escuelas de enfermería y que estudiaran a la población adulta. Se aceptaron estudios de tipo cuantitativo y/o cualitativos originales, con una puntuación igual o superior a 8 puntos en lectura crítica empleando las planillas de CASPE (23), y mayor o igual de 20 puntos con la aplicación de la declaración STROBE (24), así como, con un nivel de evidencia y grado de recomendación del Centre for Evidence Based Medicine (CEBM) de Oxford (25) igual o superior a 4C. Se excluyó la literatura gris, tesis de maestría o doctorales, así como artículos cuya población de estudio fuese exclusivamente en unidades de hospitalización y en población infantil. Excepcionalmente se aceptó un estudio fuera del rango temporal establecido por su relevancia para el estudio (obtenido en la búsqueda inversa). En la revisión bibliográfica se siguieron los criterios de calidad de la declaración Prisma (26).

Las variables del estudio fueron: la percepción y satisfacción de los pacientes respecto a las habilidades comunicativas empleadas por las enfermeras de AP, la satisfacción de los pacientes y los resultados obtenidos tras la formación en habilidades comunicativas respecto a la relación con los pacientes y las experiencias de las enfermeras en el desempeño de la EM en la relación terapéutica.

La búsqueda inicial generó 6.778 resultados. Después de aplicar los criterios de selección, los filtros y límites correspondientes, descartar duplicados y la lectura del título y resumen, se redujo a 13 resultados. Siguiendo con el cribado, tras la lectura crítica de los estudios se retiraron cuatro. Mediante la búsqueda inversa se añadieron dos artículos, quedando un total de 11 artículos seleccionados (Figura 1). El tipo de análisis de la información realizada fue narrativo, agrupando según los objetivos específicos del estudio.

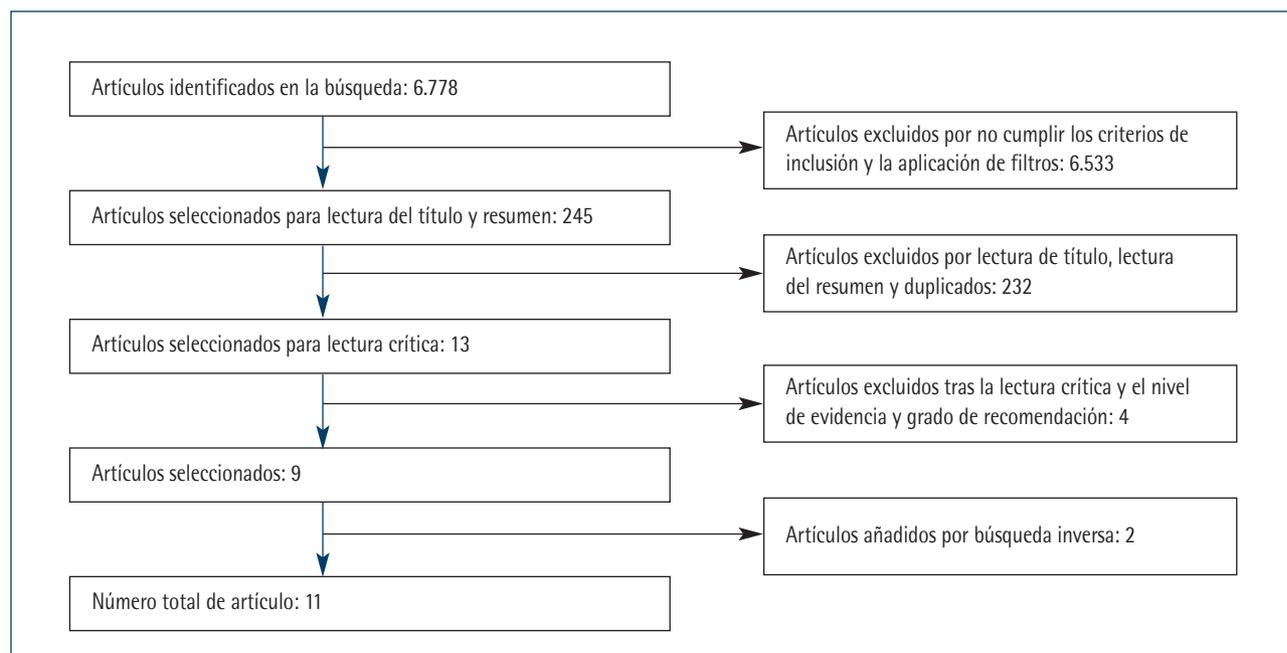


Figura 1. Diagrama de flujo

Resultados

Entre los 11 artículos seleccionados se encontraron cuatro estudios observacionales descriptivos (27-30), dos estudios cualitativos (31,32), tres ensayos clínicos aleatorizados (33-35) y dos estudios cuasiexperimentales (36,37). En la Tabla 1 se refleja la síntesis de estos estudios con sus principales objetivos, resultados, puntuaciones tras la lectura crítica, así como su calidad documental. Respecto al nivel de evidencia y grados de recomendación CEBM (25): siete estudios han obtenido una puntuación 4C (27-33, 37), un estudio 3b B (36), un estudio 3b C (35), un estudio 1b B (34) y un estudio 1b A (33).

Tabla 1. Síntesis de resultados

Autores, año y país	Tipo de estudio y muestra	Objetivo	Variables del estudio	Resultados	Calidad CEBM(25)
Ruiz et al. (2015) (27) España	Estudio observacional descriptivo. 237 pacientes que acudían a la consulta programada de enfermería	Valorar las preferencias, satisfacción y el grado de participación de los pacientes en el proceso de toma de decisiones	Preferencias. Satisfacción. Grado de participación	Un 17,2% indicó que las principales áreas de mejora en la relación enfermera-paciente estaban relacionadas con las habilidades comunicativas para ayudar a decidir	4 C
Dios et al. (2013) (28) España	Estudio observacional descriptivo. 335 pacientes atendidos en la consulta de enfermería y la sala de curas del centro de salud	Medir la satisfacción relacionada con aspectos técnicos y comunicativos	Satisfacción	La empatía, la escucha activa y el trato son las habilidades comunicativas mayor percibidas por los usuarios, indicando la necesidad de mejora. Necesidad de diseñar programas formativos en habilidades comunicativas	4 C
Sánchez et al. (2009) (29) México	Estudio observacional descriptivo. 244 pacientes que acudían a la consulta de enfermería	Analizar cómo es la comunicación enfermera-paciente	Satisfacción en la calidad de la comunicación	Altos porcentajes relacionados con la satisfacción de los pacientes sobre la atención de las profesionales de enfermería	4 C
Góes et al. (2013) (30) Brasil	Estudio observacional descriptivo con un enfoque cualitativo. 32 enfermeras y 32 pacientes	Identificar los instrumentos de comunicación y los papeles desarrollados por las enfermeras en la interacción	Percepción de la interacción	La escucha activa obtuvo un resultado: buenos y excelentes en la mayoría (76,29%) de los casos. Necesidad de fomentar formación en habilidades comunicativas	4 C
Claramita et al. (2016) (36) Indonesia	Estudio aleatorizado de control cuasi-experimental. 30 estudiantes de 3º año de enfermería	Comparar las habilidades de comunicación de las estudiantes de enfermería midiendo el logro de los resultados de aprendizaje y el grado de satisfacción de observadores cualificados	Habilidades de comunicación	Diferencias significativas entre el grupo de intervención y el grupo control en cada una de las sesiones de comunicación. El grupo de intervención estableció una mejor capacidad de comunicación	3b B
Robles et al. (2013) (37) España	Estudio piloto, de medidas antes-después sin grupo control. 209 estudiantes	Describir cómo los estudiantes evalúan sus competencias y destrezas antes y después de un entrenamiento en habilidades de comunicación e interpersonales	Habilidades de comunicación	El tipo de habilidades que se mejoraron en los estudiantes al finalizar el entrenamiento en habilidades de comunicación fueron: la capacidad de motivación, la empatía, reflexión y capacidad para el cambio	4 C
Fukui et al. (2011) (33) Japón	Ensayo clínico aleatorizado. 8 enfermeras y 89 pacientes	Evaluar la eficacia de entrenamiento en habilidades comunicativas (curso de formación) de las enfermeras para la calidad de vida del paciente y su satisfacción (encuestas)	Satisfacción. Calidad de vida de los pacientes	Un programa de habilidades comunicativas para las enfermeras evidenció una mejora en los aspectos mentales de la calidad de vida y la satisfacción con las enfermeras	1b A

Tabla 1. Síntesis de resultados (*continuación*)

Autores, año y país	Tipo de estudio y muestra	Objetivo	Variables del estudio	Resultados	Calidad CEBM(25)
Marín et al. (2001) (35) España	Estudio experimental de grupo control. 16 estudiantes de enfermería	Validar el entrenamiento en habilidades sociales en el área de la atención a pacientes	Entrenamiento en habilidades sociales	El entrenamiento en habilidades sociales mejora sus capacidades de comunicación interpersonal	3b C
Wilkinson et al. (2008) (34) Reino Unido	Ensayo controlado aleatorio. 170 enfermeras	Evaluar el impacto de un programa de habilidades de comunicación de tres días sobre el cambio	Confianza en la comunicación. Nivel de satisfacción	Las habilidades comunicativas mejoraron. Efecto positivo respecto a la comunicación con el paciente y el grado de satisfacción percibido por tal	1b B
Brobeck et al. (2011) (32) Suecia	Estudio observacional descriptivo cualitativo. 20 enfermeras	Describir las experiencias de las enfermeras de AP con la EM como un método para la práctica de la promoción de la salud	Experiencias	La EM es exigente, enriquecedor y útil, promueve la sensibilización y orientación en la relación terapéutica. Valiosa para la promoción de la salud	4 C
Östlund et al. (2015) (31) Suecia	Estudio observacional descriptivo. 20 enfermeras	Describir las experiencias de la EM en enfermeras entrenadas en AP	Experiencias	La EM facilita el trabajo con los pacientes que necesitan un cambio de estilo de vida, proporciona un beneficio mutuo y desarrolla habilidades para fortalecer la relación terapéutica	4 C

Para describir el primer objetivo se utilizaron estudios que contemplasen la percepción y la satisfacción de los pacientes atendidos (27-30).

En el estudio de Ruiz et al. (27) registraron información sobre la necesidad de promover cursos de habilidades comunicativas de carácter básico en respeto, cortesía o escucha activa. De una muestra de 237 pacientes, un 17,4% señaló como propuesta de mejora las habilidades comunicativas: empatía, escucha activa y el trato amable, cercano y personal.

El estudio de Dios et al. (28) demostraron la necesidad de diseñar programas formativos sobre habilidades comunicativas dirigidos a las profesionales de enfermería con el objetivo de adecuar la implicación de los pacientes en la toma de decisiones en las consultas de manera más adecuada. Asimismo, obtuvieron en sus resultados la empatía, la escucha activa y el trato como habilidades comunicativas para mejorar por parte de las enfermeras. Un 26,1% planteó propuestas de cambio a través de un cuestionario con preguntas abiertas, indicando la necesidad de recibir una atención y un trato cercano.

Sánchez et al. (29) hallaron que un 85% de los usuarios percibió que la enfermera les escuchaba atentamente, frente a un 14% que no percibió tal respuesta. Sobre el trato respetuoso, el 89% de los pacientes contestó que siempre la enfermera lo trata de manera respetuosa. El presente estudio no evidenció datos relacionados con la empatía ni con las demás habilidades comunicativas (educación y cordialidad). Como hallazgo a resaltar, no obtuvieron sugerencias de mejora en relación con las habilidades comunicativas empleadas por las enfermeras y, sin embargo, las profesionales (53%) refirieron no contar con el apoyo por parte de las instituciones para la capacitación continua sobre habilidades comunicativas por falta de personal.

Góes et al. (30) hallaron que la escucha activa fue la habilidad comunicativa más presente en las interacciones. En las mismas líneas, obtuvieron un registro respecto a la calidad de la interacción, evaluada por unos jueces expertos en habilidades comunicativas (con una puntuación de 2,03% mala, 21,69% regular, 62,87 buena y 13,45 excelente). Respecto a las demás

habilidades comunicativas (empatía, atención, respeto, educación y cordialidad), no se observaron datos en el estudio.

Para identificar el segundo objetivo se seleccionaron tres estudios que contemplasen la satisfacción de los pacientes (32,34,36) y dos estudios que examinasen el resultado de la formación en habilidades comunicativas (35,37).

Claramita et al. (36) hallaron una mejora en la capacitación de comunicación enfermera-usuario. Los resultados obtenidos respecto al grupo de control evidenciaron que los mayores porcentajes de satisfacción se justifican en el grupo que ha recibido una formación. Los autores determinaron que los resultados obtenidos podrían utilizarse como referencia para determinar la conclusión de que la formación impartida aporta una mayor capacidad de comunicación en los estudiantes que fueron entrenados y, por tanto, una prosperidad en la relación terapéutica.

El estudio piloto de medidas antes-después realizado por Robles et al. (37) presentó un beneficio considerable tras el entrenamiento, estimando que las de habilidades de comunicación, capacidad de motivación, la empatía, la reflexión y la capacidad para el cambio se incrementaron después del ejercicio.

Fukui et al. (33) afirmaron la importancia de la formación en habilidades comunicativas en las enfermeras, mejorando la calidad de vida de los pacientes, así como su satisfacción con la relación. En suma, las enfermeras del grupo experimental proporcionaron información más intensa y más apoyo emocional y, como resultado, una mejora en los aspectos mentales de la calidad de vida del paciente. Este hallazgo se confirmó con la mejora de la satisfacción con las enfermeras.

Marín et al. (35) confirmaron la hipótesis de que después de un entrenamiento en habilidades sociales a alumnos de enfermería, mejorarían sus capacidades de comunicación interpersonal. Entre los resultados obtenidos revelaron diferencias estadísticamente significativas respecto al nivel de habilidades sociales.

Wilkinson et al. (34) demostraron que la calidad de las enfermeras en las habilidades de comunicación mejoró después de asistir a un curso, un 94,3% de las enfermeras del grupo experimental tuvo una mejora. Además, hallaron un aumento de confianza entre la enfermera y el usuario, aumentando un 18,16% en el grupo de intervención frente a una disminución de 0,7% en el grupo control. Sobre la satisfacción de los pacientes, el grupo intervención obtuvo una media de 67/100 puntos en relación con 64/100 puntos del grupo control.

En respuesta al tercer objetivo se seleccionaron estudios que contemplasen las descripciones de las enfermeras que aplicaran en su trabajo diario la EM en las consultas (31,32). Brobeck et al. (32) realizaron un estudio observacional descriptivo; en él, las descripciones más relevantes fueron que la EM es un método calificado como exigente, enriquecedor y útil. Además, recolectaron información acerca de que la EM promueve la sensibilización y la orientación en la relación terapéutica e, igualmente, siendo una herramienta valiosa para la práctica de promoción de la salud.

El estudio de Östlund et al. (31) registró que las enfermeras que aplicaban la EM experimentaron un beneficio mutuo (enfermera-paciente) y una mejora en el desarrollo de habilidades para establecer una relación terapéutica. De la misma forma indicaron que se requiere una apertura intrínseca, disposición e interés en aprender el método (EM) en sí mismo.

Discusión y conclusiones

Los resultados de las investigaciones (26,28,30) coinciden en la necesidad de la formación en habilidades comunicativas por parte de las profesionales enfermeras, con la finalidad de mejorar la atención e interacción con los pacientes y favorecer las relaciones interpersonales. Asimismo, los estudios de Ruíz et al. (27) y Dios et al. (28) demuestran que las habilidades comunicativas: empatía, escucha activa y el trato respetuoso, son percibidas por los pacientes de manera deficiente y calificadas insatisfactoriamente por parte de las enfermeras; sin embargo, no se registraron datos sobre la cordialidad, la educación y el respeto. Coincidiendo, Góes et al. (30) hallan la escucha activa como la habilidad comunicativa más empleada por las enfermeras y, a diferencia de otros estudios (27,28), la puntuación obtenida tras la evaluación es favorable. Por otro lado, Sánchez et al. (29) evidencian una grata satisfacción percibida por los usuarios respecto al trato respetuoso y la escucha activa, observando una diferencia significativa respecto a otros estudios (27,28).

En efecto, respecto a los resultados obtenidos tras la formación en habilidades comunicativas, Claramita et al. (36) y Marín et al. (35) coinciden en que el entrenamiento sobre las estudiantes de enfermería suministra como resultado un progreso en sus capacidades de comunicación interpersonal. En las mismas líneas, Robles et al. (37) demuestran un avance, en las habilidades de comunicación de las alumnas, añadiendo, además, una capacidad de motivación, empatía, reflexión y capacidad para el cambio. Los estudios (34-36) concluyen afirmando que un entrenamiento en habilidades de comunicación en estudiantes de enfermería aporta una mayor capacidad de comunicación terapéutica. En relación con estudios cuya

muestra son enfermeras profesionales, Fukui et al. (33) señalan que tras el entrenamiento en habilidades comunicativas las profesionales tienen una mejora en la capacidad de proporcionar información más intensa y más apoyo emocional, dando lugar a una mejora en los aspectos mentales de la calidad de vida del paciente. Por otra parte, Wilkinson et al. (34) confirman un aumento de confianza entre la enfermera y el paciente. Ambos (33,34) manifiestan la importancia de la formación en habilidades comunicativas para las enfermeras con la finalidad de mejorar el vínculo terapéutico.

En cuanto a la satisfacción, en el estudio de Claramita et al. (36), el grupo de estudiantes que recibió la formación obtuvo un porcentaje de satisfacción del 100%. De igual modo, Fukui et al. (33) también demuestran implícitamente un incremento en la satisfacción con los pacientes mediante la medición de otros parámetros. Sin embargo, en el estudio de Wilkinson et al. (32) los pacientes evaluaron con 67/100 puntos a aquellas enfermeras que habían recibido el curso dando como resultado una leve mejora respecto a la satisfacción; se observa así una diferencia llamativa en entre el resultado del estudio de Claramita et al. (36) y Wilkinson et al. (34).

Tras evidenciar las experiencias de las enfermeras de AP respecto al desempeño de la EM en la relación terapéutica, Brobeck et al. (32) hallan que las enfermeras describen la EM como una manera de guiar la relación de ayuda, considerando la participación activa del paciente y teniendo la oportunidad de influir en su situación. En la misma línea, Östlund et al. (31) señalan que la EM promueve la relación interpersonal, con una atmósfera positiva y un enfoque respetuoso, dando lugar a promover y reforzar su capacidad empática. Del mismo modo fomenta un diálogo abierto y una escucha activa. Brobeck et al. (32) añaden que para que la EM sea lo más eficaz posible, las enfermeras tienen que demostrar a los usuarios comprensión y respeto durante el diálogo. Ambos estudios (31,32), coinciden en la descripción de que para establecer confianza y conseguir una conexión terapéutica es esencial escuchar con atención y respetar la opción del paciente. A los pacientes les incita a capacitar y reflexionar sobre ellos mismos para conseguir un objetivo, así como el desarrollo de la capacidad de las enfermeras para aumentar la motivación del usuario para el cambio y la mejora de su propia capacidad empática.

Entre las limitaciones encontradas es preciso exponer que se encontraron pocos estudios en España, limitando los resultados a zonas geográficas concretas, dando lugar a resultados poco representativos. Asimismo, el reducido número de estudios y las muestras de escaso tamaño han sido un obstáculo para encontrar la tendencia, realizar relaciones y generalizaciones significativas a partir de los datos obtenidos.

Con todo, para futuras líneas de investigación sería interesante realizar estudios que contemplasen las habilidades comunicativas y la práctica de la EM empleadas por las enfermeras en zonas geográficas concretas y diversas, así como realizar estudios multicéntricos en AP, focalizando en las percepciones de los usuarios, con la finalidad de mejorar la comunicación terapéutica. Igualmente es conveniente reflexionar sobre la formación en dichas habilidades durante la formación académica en el grado de enfermería.

En conclusión, la empatía, la escucha activa y el trato respetuoso son las habilidades comunicativas que los usuarios perciben como elementos de mejora en las enfermeras españolas. En los países latinoamericanos, la escucha activa y el trato respetuoso son las habilidades con mayor puntuación de satisfacción por parte del usuario. Optimizar la formación en habilidades comunicativas mejora la comunicación terapéutica, conjuntamente con un aumento de la satisfacción de las personas atendidas respecto a la relación, tanto de las profesionales como de las/os alumnas/os de enfermería. La EM es un método que promueve la relación interpersonal, cuya aplicación se manifiesta con un beneficio mutuo (enfermera-paciente).

Bibliografía

- [1] Alférez AD. La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hacer. Rev Esp Comun Salud [internet]. 2012 [citado 15 nov 2019]; 3(2). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4059330>
- [2] Maqueda MA, Martín L. La habilidad de comunicar: caminando hacia el paciente. Rev Esp Comun Salud [internet]. 2012 [citado 15 nov 2019]; 3(2). Disponible en: http://www.aecs.es/3_2_7.pdf
- [3] Ramírez P, Müggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. Enfermería Universitaria [internet]. 2015 [citado 15 nov 2019]; 1-2(3). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>
- [4] Ojeda RP. Estilos de relación de ayuda que practican los profesionales de enfermería con la familia del neonato hospitalizado en una institución de salud del MINSA [internet] 2017 [citado 15 nov 2019]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7132/Ojeda_rr.pdf?se-

quence=1&isAllowed=y

- [5] Landete L. La comunicación, pieza clave en enfermería. *Enfermería Dermatológica* [internet]. 2012 [citado 15 nov 2019]; 6(16). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4069152>
- [6] Cibanal L, Arce MC, Carballal MC. *Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud*. 3ª ed. Barcelona: Elsevier; 2014.
- [7] Watson J. Filosofía y teoría del cuidado transpersonal de Watson. En: Raile M, Marriner A (eds.). *Modelos y Teorías en enfermería*. 7ª ed. Barcelona: Elsevier; 2011. p. 91-112.
- [8] Müggenburg C, Riveros A, Juárez, F. Entrenamiento en habilidades de comunicación en enfermeras y percepción del paciente que recibe su cuidado. *Revista Universitaria*. 2016; 13(4):199-264. Doi: 10.1016/j.reu.2016.08.001
- [9] Alarcón AJ. La comunicación en la relación de ayuda al niño enfermo. *Rev Esp Comun Salud* 2013; 5(1):64-75.
- [10] Ramón R, Segura P, Palanca MM, Román P. Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. *Rev Esp Comun Salud*. 2012; 3(1):49-61.
- [11] Temprano MT. *Comunicación y resiliencia ante la enfermedad en la relación terapéutica médico-paciente* [Tesis doctoral]. Salamanca: Universidad de Salamanca; 2015.
- [12] Van der Hofstadt CJ, Quiles MJ, Quiles Y. *Técnicas de comunicación para profesionales de enfermería* [internet]. 2004 [citado 15 nov 2019]. Disponible en: <http://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2014/11/Tecnicas-de-comunicacion-en-Enfermeria.pdf>
- [13] Gantiva C, Flórez L. Entrevista motivacional en consumidores excesivos de alcohol: intervenciones efectivas para el aumento en la disposición al cambio. *Psychologia: avances de la disciplina*. 2015; 9(1):83-91. Doi: 10.21500/19002386.995
- [14] Miller WR, Rollnick S. *Motivational Interviewing*. 3ª ed. Barcelona: Paidós; 2015.
- [15] Flórez L, Carranza WA. La entrevista motivacional como herramienta para el fomento de cambios en el estilo de vida de personas con enfermedades crónicas no transmisibles. *Avances en Psicología Latinoamericana* [internet]. 2007 [citado 15 nov 2019]; 25(2):63-82. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/apl/article/view/1202>
- [16] Fanjul A. *Habilidades comunicativas en la Consulta de Enfermería en Unidades de Reproducción Asistida* [Tesis de maestría]. Oviedo: Universidad de Oviedo; 2016 [citado 15 nov 2019]. Disponible en: <http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/37478/7/Aida%20Fanjul.pdf>
- [17] Pfister KA, Salveson C. Training and Experience of Public Health Nurses in Using Behavior Change Counseling. *Public Health Nursing*. 2010; 27(6):544-551.
- [18] Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe sobre la situación mundial de las enfermedades no transmisibles 2010 [internet]. 2011 [citado 15 nov 2019]. Disponible en: https://www.who.int/nmh/publications/ncd_report_summary_es.pdf
- [19] Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe sobre la situación mundial de las enfermedades no transmisibles [internet] 2014 [citado 15 nov 2019]. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/149296/WHO_NMH_NVI_15.1_spa.pdf;jsessionid=83682F38B8E6DB11558BCC400B4B84AE?sequence=1
- [20] MSD Salud. El paciente crónico [internet] 2016 [citado 15 nov 2019]. Disponible en: https://www.msdsalud.es/Assets/docs/dossier_msd/el-paciente-cronico.pdf
- [21] Claraco LM, Arévalo E, García J. Entrevista Motivacional. En: Tazón MP, García J, Aseguinolaza L (eds.). *Relación y comunicación*. 2ª ed. Madrid: Difusión Avances Enfermería (DAE); 2002. p. 320-2.
- [22] Kumate J, Tapia R, Moreno K, Fernández C, Prado JA, Villasuso A. La entrevista motivacional. Elementos para su aplicación [internet]. 2013. [citado 15 nov 2019]. Disponible en: http://www.intranet.cij.gob.mx/Archivos/Pdf/MaterialDidacticoTratamiento/Manua_Entrevista_Motivacional_Actualizacion_2013.pdf
- [23] Programa de Habilidades en Lectura Crítica Español (CASPE) [internet] 2019 [citado 15 nov 2019]. Disponible en: <http://www.redcaspe.org/herramientas/instrumentos>
- [24] Statement. Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology [internet] 2009 [cited 15 Nov 2019]. Available from: <https://www.strobe-statement.org/index.php?id=strobe-home>
- [25] Oxford Centre for Evidence-based Medicine – Levels of Evidence [internet] 2009 [cited 15 Nov 2019]. Available from: <http://www.cebm.net/oxford-centre-evidence-based-medicine-levels-evidence-march-2009/>
- [26] Hutton B, Catalá-López F, Moher D. La extensión de la declaración PRISMA para revisiones sistemáticas que incorporan metaanálisis en red: PRISMA-NMA. *Med Clin (Barc)*. 2016; 147(6):262-6. Doi: 10.1016/j.medcli.2016.02.025

- [27] Ruiz R, Alba A, Dios C, Jiménez C, González V, Pérula LA, Barrios L. Preferencias, satisfacción y grado de participación de los pacientes en la toma de decisiones en las consultas de enfermería de los centros de salud. *Enferm Clin* 2011; 21(3):139-42. Doi: 10.1016/j.enfcli.2011.01.006
- [28] Dios C, Alba MA, Ruíz R, Jiménez C, Pérula L, Rodríguez MA. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Enferm. Global* [internet]. 2013 [citado 15 nov 2019]; 12(31):162-76. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000300010
- [29] Sánchez P, Aguirre H, Córdoba MA, Campos M, Arbolea H. La calidad de la comunicación enfermera-paciente en los Centros de Salud de la Jurisdicción Sanitaria Benito Juárez en México D.F. *Conamed* [internet]. 2009 [citado 15 nov 2019]; 4(1):20-7. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3633384>
- [30] Góes JP, de Freitas KN, Freitas GR, dos Santos SH, de Almeida PC, Melo MG. Consulta de enfermagem a idosos: instrumentos da comunicação e papéis da enfermagem segundo Peplau. *Escola Anna Nery*. 2015; 19(1):154-61. Doi: 10.5935/1414-8145.20150021
- [31] Östlund A, Wadensten B, Kristofferzon M, Häggström E. Motivational interviewing: Experiences of primary care nurses trained in the method. *Nurse Education in Practice* [internet]. 2015 [cited 15 Nov 2019]; 15(2):111-8. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1471595314001607?via%3Dihub>
- [32] Brobeck E, Berg H, Odencranta S, Hildingh C. Primary healthcare nurses' experiences with motivational interviewing in health promotion practice. *J Clin Nurs* 2011; 20(23-24):3322-30. Doi: 10.1111/j.1365-2702.2011.03874.x
- [33] Fukui S, Ogawa K, Yamagishi A. Effectiveness of communication skills training of nurses on the quality of life and satisfaction with healthcare professionals among newly diagnosed cancer patients: a preliminary study. *Psycho-Oncology* 2011; 20(12):1285-91. Doi: 10.1002/pon.1840
- [34] Wilkinson S, Perry R, Blanchard K. Effectiveness of a three-day communication skills course in changing nurses' communication skills with cancer/palliative care patients: a randomised controlled trial. *Palliative Medicine* 2008; 22(4):365-75. Doi: 10.1177 / 02692163080
- [35] Marín M, León MJ. Entrenamiento en habilidades sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. *Psicothema* [internet]. 2001 [citado 15 nov 2019]; 13(2):247-51. Disponible en: <http://www.psicothema.com/pdf/443.pdf>
- [36] Claramita M, Tuah R, Riskione P, Prabandari S, Effendy C. Comparison of communication skills between trained and untrained students using a culturally sensitive nurse-client communication guideline in indonesia. *Nurse Education Toda* 2016; 36:236-41. Doi: 10.1016 / j.nedt.2015.10.022
- [37] Robles MA, Sánchez D, González M. Estudio piloto sobre habilidades de comunicación y counselling en estudiantes universitarios. *Boletín de Psicología* [internet]. 2013 [citado 15 nov 2019]; 107:7-19. Disponible en: <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N107-1.pdf>