PERCEPCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SOBRE LA COMUNICACION CON LOS PADRES DE RECIEN NACIDOS PREMATUROS

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIRECCION DE POSTGRADO

MAESTRIA DE ENFERMERIA EN SALUD REPRODUCTIVA

PERCEPCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SOBRE LA COMUNICACIÓN CON LOS PADRES DE RECIEN NACIDOS PREMATUROS

AUTORA: Lcda. Marlenny Becerra
C.I: 18.168.369
TUTORA: Mgs. Maria Luisa Molano

Valencia, Octubre 2013

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIRECCION DE POSTGRADO

MAESTRIA DE ENFERMERIA EN SALUD REPRODUCTIVA

PERCEPCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SOBRE LA COMUNICACIÓN CON LOS PADRES DE RECIEN NACIDOS PREMATUROS

AUTORA: Lcda. Marlenny Becerra
C.I: 18.168.369
TUTORA: Mgs. Maria Luisa Molano

Trabajo de Grado Presentado ante la Dirección de Postgrado de la Universidad de Carabobo para Optar al Título de magíster de enfermería en salud reproductiva.

Valencia, Octubre 2013

DEDICATORIA

Con especial amor

- A mi padre, por ser ejemplo de fortaleza y constancia, por entregarme tanto amor y apoyo incondicional cada día.
- A mi madre, por ser mi apoyo en todos los momentos de mi vida y demostrarme que con perseverancia, humildad y teniendo a dios siempre presente se puede llegar muy lejos.
- A mis abuelas, Isabel y Josefina, a pesar de que ya no están conmigo siguen formando parte de mis triunfos y alegrías.

AGRADECIMIENTO

- A Dios Todopoderoso por darme la paciencia y darme la salud tanto física como mental para poder culminar satisfactoriamente esta investigación.

- A mis padres, Teresa y Pedro, quienes son mi apoyo incondicional y mi más firme ejemplo de constancia y dedicación…a ustedes les debo todo lo que soy hoy por hoy mil gracias los amo.

- A las profesoras, Mgs. Maria Luisa Molano y la Dra. Amarilis Guerra, por brindarme sus sabios conocimientos y por dedicarme su tiempo para culminar satisfactoriamente esta investigación.

- A los profesionales de enfermería que formaron parte de esta investigación, a todos ellos gracias por su colaboración, porque sé que sin ellos esta investigación no hubiese sido posible.

- A nuestra gran Casa de Estudios, Universidad de Carabobo, por permitirme cursar estudios de gran nivel y llevarme hacia la excelencia.

Gracias

INDICE GENERAL

Pp.

DEDICATORIA ..... **iv**
AGRADECIMIENTO ..... **v**
RESUMEN ..... **ix**

INTRODUCCIÓN **1**

CAPITULO I: CONTEXTUALIZAR EL FENOMENO
1.1 Fenomeno de Estudio 6
1.2 Objetivo General del estudio 18
1.3 Objetivos especificos del estudio 18
1.4 Justificación del estudio 19

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL
2.1 Antecedentes del estudio 21
2.2 Bases Teóricas 32
2.2.1Comunicacion y sistemas de Comunicacion 32
2.2.2 Proceso de Comunicacion 33
2.2.3 Elementos de la Comunicacion 36
2.2.4 Importancia del Contenido del mensaje 37
2.2.5 Formas de Comunicacion 38
2.2.6 Bases Teoricas de la logica relacional humana y de la comunicación 39
2.2.7 Dimension Pragmatica de la Comunicación. Aportaciones de la Escuela de Palo Alto 40
2.2.8 Dimension Semantica de la Comunicación: Construccion de la realidad 44
2.2.9 Axiomas de la comunicacion 46
2.2.10 La Comunicación y el Proceso de interaccion 49
2.2.11 La Comunicación en el Cuidado de la Salud 51
2.2.12 Factores que influyen en la Comunicacion 53
2.2.13 Desarrollo de las relaciones de ayuda 55
2.2.14 Recien nacidos y la Hospitalizacion 55
2.3 Teoria de Hildergard Peplau 59

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO
3.1 Diseño del estudio 54
3.2 Muestra 57

3.3 Tecnica de Recoleccion de la Informacion 58
3.3.1 Guion de la entrevista..... 61
3.4 Rigor metodologico..... 63
3.5 Tecnicas de analisis de la informacion y tematización 65
3.6 Procedimiento de la descripcion de fenomeno: Colaizzi 66
3.7 Consideraciones eticas 70

CAPITULO IV: RESULTADOS
4.1 Descripcion de los datos generales de los profesionales de Enfermeria entrevistados 72
4.2 Descripcion e interpretacion de los datos obtenidos a traves de las entrevistas a profundidad aplicadas a los profesionales de Enfermeria que laboran em la Terapia Neonatal..... 74
4.2.1 Formular el significado para cada frase o afirmación significativa seleccionada 75
4.2.2 Organizar los significados para cada entrevista en temas y validar los datos comparandolos con las descripciones originales de los participantes..... 89
4.2.3. Desarrollar descripciones exhaustivas de los temas..... 138
4.3 Discusion de la esencia de los hallazgos..... 167

CONSIDERACIONES FINALES 188
RECOMENDACIONES..... 194
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 195
ANEXOS 206

INDICE DE CUADROS

Pp.

Cuadro N° 1: Datos Sociodemograficos **.....73**
Cuadro N° 2: Frases Significativas**.....75**
Cuadro N° 3: Entrevista N° 1 Profesional de Enfermeria MJM1 **.....90**
Cuadro N° 4: Temas y Subtemas de la percepcion de la comunicaion del Profesional de Enfermeria MJM1 **.....96**
Cuadro N° 5: Entrevista N° 2 Profesional de Enfermeria DML2 **.....97**
Cuadro N° 6: Temas y Subtemas de la percepcion de la comunicación del Profesional de Enfermeria DML2 **.....106**
Cuadro N° 7: Entrevista N° 3 Profesional de Enfermeria VSJ3**.....107**
Cuadro N° 8: Temas y Subtemas de la percepcion de la comunicación del Profesional de EnfermeriaVSJ3 **.....113**
Cuadro N° 9: Entrevista N°4 Profesional de Enfermeria DAM4**.....114**
Cuadro N° 10: Temas y Subtemas de la percepcion de la comunicación del Profesional de Enfermeria DAM4**.....119**
Cuadro N° 11: Entrevista N° 5 Profesional de Enfermeria MAT5 **.....120**
Cuadro N° 12: Temas y Subtemas de la percepcion de la comunicación de Profesional de Enfermeria MAT5 **.....126**
Cuadro N° 13: Entrevista N°6 Profesional de Enfermeria MCC6 **.....127**
Cuadro N° 14: Temas y Subtemas de la percepcion de la comunicación de Profesional de Enfermeria MCC6 **.....137**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

DIRECCION DE POSTGRADO

MAESTRIA DE ENFERMERIA EN SALUD REPRODUCTIVA

AUTORA
Lcda. Marlenny Becerra
TUTORA:
Mgs. Maria Luisa Molano

PERCEPCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SOBRE LA COMUNICACION CON LOS PADRES DE RECIEN NACIDOS PREMATUROS

RESUMEN

El presente estudio, está enmarcado en la línea de investigación: Cuidado humano en la experiencia humana de la salud reproductiva, de la Maestría en Enfermería de Salud Reproductiva. En el cual se consideró la experiencia como un fenómeno de interés de la práctica de enfermería, la cual se desarrolló a través de una investigación con enfoque cualitativo de tipo fenomenológico, a fin de explorar, como es la percepción del Profesional de Enfermería sobre la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros hospitalizados en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal del Hospital Metropolitano del Norte, en el Municipio Naguanagua, del Estado Carabobo. La recolección de los datos, se hizo a través de la entrevista a profundidad y los datos obtenidos fueron analizados en función de los pasos descritos por Colaizzi, en dicha entrevista participaron seis (6) Profesionales de Enfermería quienes previo consentimiento informado accedieron a participar voluntariamente en el estudio. De acuerdo al análisis de resultados se obtuvieron 18 subtemas de los cuales emergieron 6 temas principales que destacan la percepción del profesional de enfermería en cuanto a la comunicación con los padres y que enmarca la importancia del establecimiento de la relación comunicativa como base fundamental dentro de los cuidados que ofrece enfermería en las áreas de Terapia Intensivo Neonatal.

Palabras clave: Enfermería, percepción, comunicación, padres, recién nacido prematuro.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es la base de todas las relaciones humanas, y en cómo nos comuniquemos con el mundo exterior, dependerá el éxito de nuestras destrezas en los niveles personal, laboral y académico. A través de la relación comunicativa podemos expresar como nos sentimos, que pensamos y que queremos en determinados momentos, así la satisfacción de necesidades se realiza de forma inmediata y logrando obtener el mayor bienestar físico, psicológico y social posible, para aceptar y transmitir significado al otro.

En enfermería, la comunicación es un elemento fundamental en la práctica diaria y dependerá de la actitud del profesional que se establezca de forma satisfactoria permitiendo conocer las necesidades de los pacientes que están bajo su cuidado. El fracaso en la comunicación pone en riesgo la credibilidad profesional, ya que si no gozas de seguridad y confianza al transmitir cualquier información no se desarrolla ese sentido de reciprocidad y los cuidados se verán amenazados por la respuesta negativa que se obtiene del entorno.

Así, el profesional de enfermería con experiencia al comunicarse puede expresar el cuidado de una forma más sensible hacia sí mismas y hacia los demás, promoviendo y aceptando la expresión de pensamientos y sentimientos negativos y positivos y permitiendo el desarrollo de las relaciones interpersonales. Cada palabra, cada gesto, cada postura y cada actitud sostenida pueden dañar o curar dependiendo

de cómo se utilice siendo fundamental que el profesional de enfermería tome en cuenta estas directrices para ofrecer un cuidado de calidad enfocado hacia la comunicación terapéutica y la relación de ayuda.

El presente estudio pertenece a la línea de investigación N°1: Cuidado humano en la experiencia humana de la salud reproductiva, de la Maestría en Enfermería de Salud Reproductiva, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo; el cual tuvo como finalidad Explorar los significados que percibe el Profesional de Enfermería sobre la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros hospitalizados en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal del Hospital Metropolitano del Norte, del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo.

Esta investigación estará enmarcada en el paradigma cualitativo y la matriz epistémica que guiará la investigación es la fenomenología, ya que se estudió el fenómeno tal y como fueron experimentados, vividos y percibidos. El presente trabajo se estructura en cuatro capítulos: Capítulo I Contextualización del fenómeno, donde se describe el fenómeno de estudio, el propósito del estudio y la justificación del estudio. Capítulo II Marco referencial, se refiere a los antecedentes, se describen las bases teóricas que guían la investigación, y las teorías que se utilizan como base para el estudio. El capítulo III Referencial Metodológico que se refiere a la metodología empleada. El Capítulo IV referente al análisis e Interpretación de resultados y Consideraciones Finales y Recomendaciones.

CAPITULO I

CONTEXTUALIZAR EL FENOMENO

El presente capitulo describe el fenómeno de estudio, el propósito de estudio y la justificación.

1.1 Fenómeno de estudio

Un recién nacido prematuro se define como aquel bebe que nació con una edad gestacional aproximadamente inferior a 37 semanas. Esta descripción es distinta de bajo peso en el nacimiento que describe que los recién nacidos con un peso inferior a 2.500 gr en el nacimiento e incluye a los prematuros adecuados para la edad gestacional y a los prematuros pequeños para la edad gestacional (PEG). El recién nacido prematuro se presenta al médico con una variedad de problemas que pueden clasificarse como problemas debido al bajo peso en el nacimiento y problemas por inmadurez funcional [(1)], siendo determinante importante de la Morbi- mortalidad neonatal.

Entre el 8 y 10% de los partos en el mundo se producen de forma prematura, por lo que se considera un problema de salud pública a nivel internacional. En la Región de América Latina y el Caribe (ALC), mueren más de 200.000 recién nacidos mueren en los 28 días seguidos al nacimiento. El 85% de todas las muertes neonatales están asociados al bajo peso al nacer y a la prematurez y a otras causas prevenibles

como la asfixia perinatal y las infecciones. El promedio de la región de ALC, la tasa de mortalidad neonatal, es de 14 por cada 1.000 nacidos vivos. Este promedio esconde enormes diferencias entre países, que va desde 9,7 por mil nacidos vivos en América del sur hasta 18.3 en el Caribe latino [(2)]

La mayoría de los fallecimientos de neonatos (el 75%) se producen durante la primera semana de vida, y de éstos entre el 25% y el 45% se producen en las primeras 24 horas. Las causas principales de fallecimientos de recién nacidos son: el nacimiento prematuro y bajo peso al nacer, las infecciones, la asfixia (falta de oxígeno al nacer) y los traumatismos en el parto. Estas causas explican casi el 80% de las muertes en este grupo de edad. [(3)]

Así mismo, se ha identificado en la práctica diaria, que existe una elevada tasa de nacimientos prematuros y que en comparación con la de partos a limite estos representan casi la totalidad de los recién nacidos que se reciben en la Terapia Intensiva Neonatal con condición de prematuridad. A nivel mundial Se estima que en el 2005 se registraron 12,9 millones de partos prematuros, 11 millones (85%) de ellos se concentraron en África y Asia, mientras que en Europa y América del Norte (excluido México) se registraron 0,5 millones en cada caso, y en América Latina y el Caribe, 0,9 millones. Las tasas más elevadas de prematuridad se dieron en África y América del Norte (con 11,9% y 10,6%), y las más bajas en Europa (6,2%). En Venezuela, las cifras oficiales del Ministerio del Poder Popular para la salud (MPPS)

en los años reportados (1999- 2009), revelan que los valores de la tasa de mortalidad neonatal oscilan entre 11,84% a 10,42% por cada mil nacidos vivos. [3]

De acuerdo al conocimiento de la investigadora como enfermera del área de Cuidados Intensivos Neonatales, el término de prematurez se basa en una condición biológica con prevalencia en aumento a nivel mundial cuyo origen es multifactorial (biológico, ambiental y social). Implica para la mayoría de las personas que nacen con esta condición largos periodos de recuperación y plazos de seguimiento muy extensos con necesidad de equipo humano y servicios especializados que den respuesta a las distintas necesidades en las etapas de la vida que van atravesando.

En este caso, los profesionales de enfermería que cuidan prematuros deben tener gran interés y vocación para atender a recién nacidos con graves problemas de salud, demostrando habilidades en las relaciones interpersonales, sensibilidad con la situación que atraviesan los padres y otros miembros de la familia y capacidad para trabajar en equipos multidisciplinarios. Los recién nacidos de parto prematuro tienen derecho a recibir cuidados de enfermería de alta calidad, orientados a proteger su desarrollo y centrados en la familia. [4]

Cuando un recién nacido presenta un problema de base de salud como la prematuridad y es ingresado a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, he observado que en los padres se crea una atmosfera de estrés como consecuencia de la interrupción del proceso de vinculación afectiva entre madre-padre y recién nacido.

Durante este momento, se ponen a prueba los mecanismos y estrategias que dispone la familia para afrontar las situación que distan de ser lo esperado en una situación normal como el embarazo y el parto, y que se transforma en una experiencia dolorosa y traumática cuando su recién nacido no es llevado a ellos a compartir el nido del nacimiento. [5]

El estrés y la depresión de padres y madres son algunos de los aspectos más frecuentemente observados y que pueden llegar a interferir en la organización de la interacción entre ellos y su hijo, como así también en la comunicación con los profesionales que asisten al niño. Los padres que se encuentran en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN), pueden llegar a presentar síntomas físicos de estrés [6] como consecuencia de la presencia de algunos factores, como son: la condición de salud del neonato, las características ambientales del lugar en donde se encuentra hospitalizado y la separación del binomio padres- hijo. [7]

La forma en la que deben ser abordados los padres de estos recién nacidos debe ser entendido por enfermería como una necesidad a satisfacer, esta necesidad puede llegar a ser traducida como un establecimiento de una relación terapéutica efectiva en la cual se abren mayores expectativas de vida, junto con la preocupación de mantener con vida a este pequeño ser. El profesional de enfermería debe, desde el momento en que el recién nacido se hospitaliza, intentar incorporar al niño que nace con problemas a su familia, estimulando la visita de sus padres, promoviendo la manutención de la lactancia materna, tratando de incorporar a los padres al cuidado

de su hijo informando su evolución y estado de salud, para aminorar la angustia y desesperanza, así como fomentar los lazos afectivos que se mantendrán durante toda la vida [5]. Todo esto logrado a través de la comunicación que se establece entre los padres y la enfermera (o) que presta los cuidados a su hijo.

La comunicación efectiva con los pacientes (entendida en este efecto hacia los padres) entendida esta no solo como una claridad en lo que decimos, sentimos y pedimos, sino también en mostrar empatía y solicitar un feedback que nos permita tener la garantía de que nos ha escuchado y comprendido, permite fomentar una asistencia humana más personalizada, logra la cercanía al paciente y a su vez, poder negociar conjuntamente con él, los cuidados [8].

La comunicación es vital para todas las personas. La manera en que alguien se relaciona puede aumentar la satisfacción obtenida o causar sensaciones de angustia. La habilidad para comunicarse es un proceso que dura toda la vida y que se perfecciona mientras no desfallezcan el esfuerzo. El Proceso de comunicación es un componente básico dentro de la enfermería. El profesional sanitario debe saber escuchar y entender al paciente.

La comunicación juega un papel fundamental en la calidad de vida y la satisfacción de las personas en general, y en los enfermos y sus familias en particular, no solo consiste en el diálogo entre dos o más personas, sino también los gestos, posturas y las miradas. Es importante darse cuenta que cada persona con la que nos

comunicamos posee un conjunto de percepciones a través de las cuales mira al mundo. Cada uno de los seres humanos debe llegar a conocer y apreciar las percepciones de los demás.

La retroalimentación que un individuo recibe en la comunicación a menudo lo alienta a continuar y buscar otras relaciones. A veces la retroalimentación es negativa; entonces la comunicación cesa por un tiempo o es permanente. El personal sanitario, en la interacción comunicativa con el paciente tiene la posibilidad de brindar actividades autenticas, de empatía y reflexión, además de aplicar técnicas del cuidado y potenciar momentos especiales de encuentro [(8)].

La comunicación moviliza todas las acciones humanas, siendo capaz de dar soporte a la organización y funcionamiento de todos los grupos sociales [(9)]. Por medio de la habilidad de comunicar podemos percibir lo que piensan y sienten los padres acerca de una situación en particular, en este caso acerca de la hospitalización de sus hijos en la UCIN, logrando transmitir sentimientos y pensamientos y nos permite interactuar con nuestro medio buscando los problemas reales y encontrar soluciones adecuadas que logren resolver o minimizar la tensión vivida por estos padres.

Así mismo, la experiencia de la investigadora como enfermera de la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal del Hospital Metropolitano del Norte con los padres de recién nacidos prematuros hospitalizados, hace precisar que el profesional de enfermería debe tener habilidades técnicas y de comunicación que complementen un

cuidado holístico al recién nacido y sus padres, en busca de la mejor adaptación a la enfermedad de su hijo, a su tratamiento y al largo periodo que pasaran hospitalizados, con la finalidad de que los padres puedan afrontar esta situación de la mejor forma posible y este proceso de salud- enfermedad los prepare para ofrecerles una mejor calidad de vida a sus hijos.

El profesional de salud, en este caso la enfermera (o), está capacitado para interactuar con este tipo de situaciones, envolviéndose en el cuidado individualizado, humanitario e integral [10]. La asistencia a estos padres debe ser vista como un cuidado pleno e integral que se compromete en mejorar la adaptación ante las nuevas condiciones de vida, llegando a comprender la situación que es vivida por los padres a través de un proceso de interacción continua y frente a frente por medio de la comunicación, y que el profesional debe afianzar para que exista una comprensión de las experiencias vividas por estos padres ante la hospitalización de sus hijos prematuros.

Consciente de la importancia de la comunicación en el trabajo de enfermería se hace necesario expresar la realidad de la situación vivida en nuestros sitios de trabajo. He observado muchas veces que esta relación comunicativa entre los padres del recién nacido y el personal de enfermería no se establece de forma absoluta, y que resulta importante para mejorar el proceso de adaptación de los padres a este fenómeno de salud- enfermedad que están experimentando, así mismo esta interacción está encaminada a ofrecer información sobre el estado del recién nacido y

de alguna forma ayudar a los padres en su proceso de adaptación, que para ellos resulta difícil. Una vez que el recién nacido es hospitalizado se experimenta una atmosfera llena de estrés y ansiedad vivida por los padres y el personal de enfermería sobre todo porque he visto que el proceso de comunicación se hace más complicado en establecer debido a esta situación que genera frustración en los padres.

De allí que la interacción constante se hace cada vez más difícil, ya que el personal de enfermería debe buscar las acciones que tiendan a mejorar esta relación por medio del intercambio de una palabra, un gesto o una mirada que permitan establecer una relación de confianza entre estos durante la estadía hospitalaria de sus recién nacidos y así aminorar el estrés vivido por estos padres ante la hospitalización de su hijo, y que por lo observado en mi día a día no se establece de forma absoluta y el problema está en descubrir la realidad de lo que afecta este establecimiento de lazos y que es lo que lo detiene o si simplemente es por factores relacionados con tiempo o cantidad de personal, que es lo que pudiera determinar la insatisfacción de necesidades por parte del personal de enfermería.

El proceso de comunicación instaurado por estos interlocutores, permite conocer la pauta para dar un cuidado humanizado ante la situación de estrés y ansiedad experimentada por ellos. Muchas veces los padres ante estos sentimientos de estrés y ansiedad suelen ver al personal de enfermería como enemigos y desconfían de ellos, ya que son los que pasan más tiempo con sus hijos y los que se encargan de su cuidado diario así como los que viven sus primeras experiencias día a día, y no

reconocen la acción determinada por la recuperación progresiva ante los cuidados que le son ofrecidos por estos.

De esta forma se manifiesta la necesidad de explorar como los profesionales perciben la forma en que se comunican con estos padres, es decir, comprender el proceso de comunicación enfermera/padres, ya que se piensa que la efectividad en comunicarse contribuye de forma significativa para la elaboración, planificación e implementación de una asistencia de mejor calidad en las Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales.

De esta forma, el saber del hombre reside en comprender, y por lo tanto, el hombre en el modo fundamental de ser suyo que es el comprender, no solo enfrenta la historia y al devenir histórico, sino que pertenece ontológicamente a él [(10)]. El pensamiento humano es hermenéutico- dialectico, dirigido a buscar el significado que una acción tiene para quien la realiza y la estructura que subyace, pues "ese significado y la intención, las que convierten un simple acto o hecho en una acción humana" [(11)].

Las ciencias humanas son el estudio de las personas como un todo y sus respuestas humanas, así la experiencia que tenga el profesional de enfermería en el medio en que se desenvuelve permite conocer su realidad tal y como es vivenciada en el día a día para lograr tener una percepción del mundo como lo concibe internamente y el significado que aporta a determinadas situaciones.

Por tal motivo, siendo que la enfermera (o) es la persona que tiene mayor contacto y cuidado dirigido al bebe y la persona encargada de apoyar a los padres en sus visitas, requiere la capacitación científica, humana y técnica para conocer más a fondo las necesidades de estos padres y así proporcionar el cuidado humano como foco de su práctica, apoyada en los postulados de Mayeroff [(12)], para quien la máxima expresión de cuidado es ayudar a otro a crecer y a realizarse, considerando no solo sus necesidades sino también sus capacidades, es decir, ayudarlos a crecer como padres, responsables del desarrollo de este nuevo miembro familiar [(13).]

El abordaje de esta investigación comprendió un estudio cualitativo, con un enfoque fenomenológico donde participaron como informantes las y los enfermeros que laboran en la UTIN de un centro privado de la ciudad de Valencia, Estado Carabobo. El estudio se realizara en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal del Hospital Metropolitano del Norte, de la Ciudad de Valencia, Estado Carabobo; el cual cuenta con 7 cupos de Hospitalización; los cuales se dividen en 3 cupos para pacientes intensivos y cuatro para pacientes intermedios.

Por todo lo antes planteado surge como problema de investigación: ¿Cuál es la percepción del profesional de enfermería sobre la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros en las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal?

1.2 Objetivo General

Explorar la percepción del profesional de enfermería sobre la comunicación con los padres de los recién nacidos prematuros hospitalizados en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) del Centro Privado Hospital Metropolitano del Norte del Municipio Naguanagua, Estado Carabobo.

1.3 Objetivos Específicos

- Contribuir al cuidado de enfermería de los padres de los recién nacidos prematuros hospitalizados a partir del conocimiento de las experiencias de comunicación con el profesional de enfermería

- Mostrar para la práctica de enfermería lo que piensa, dice, hace, siente y percibe los padres de los prematuros hospitalizados, a través de la narrativa del profesional de enfermería

1.4 Justificación

Los nuevos paradigmas de salud y de la enfermería están orientados a descubrir los significados de la experiencia vivida por la persona para poder observar los patrones de conducta, dentro de la vida experimentada por cada ser humano en particular, es por ello que mi motivación a realizar este estudio, proviene de la realidad vivida en mi lugar de trabajo, en este caso en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal, donde a pesar de ofrecer cuidados a los recién nacidos con condición de prematurez atiendo las necesidades de esos padres que viven el proceso de salud-

enfermedad de su hijo hospitalizado, dado por medio de la interacción que se establece a través del proceso de comunicación, el cual es vital para mejorar las relaciones humanas y así poder brindar un cuidado de calidad durante la práctica clínica y la atención en salud que se presta diariamente a este trinomio madre-padre-hijo.

Así mismo como profesional de enfermería en ejercicio asistencial, se espera brindar a toda la comunidad científica, a la sociedad en general y a todos los profesionales de salud en especial a las enfermeras (os) un aporte significativo para la problemática antes señalada y que se reconozca la acción comunicativa como un modo de integración con el mundo que nos rodea y mediante la cual se expresen los sentimientos, inquietudes, disgustos y emociones que son vividos ante una situación en particular.

En relación al valor teórico, aspiro contribuir al enriquecimiento del saber universal estableciéndose la comunicación efectiva como una herramienta para mejorar los cuidados que ofrecemos y la práctica diaria basada en acciones con un toque humanizado que son importantes en estas unidades tan especializadas y cubiertas de tecnología que las hace un ambiente frio y mecánico. De esta forma se proyectara, el cuidado proporcionado por cada persona y la preocupación por mejorarlo, lo que conlleva a la confianza y credibilidad en las acciones implementadas en nuestro trabajo hacia el usuario y la necesidad en satisfacer sus necesidades ante ciertas situaciones experimentadas. Además, servirá como aporte

teórico-referencial en el marco del proceso de comunicación como base para el conocimiento de las relaciones humanas.

Este estudio presenta relevancia social, porque el mismo permitirá mejorar la práctica de enfermería a través de las percepciones que se tiene del proceso de comunicación y lo que influye directamente en el mismo, lo que se traducirá en beneficios para el paciente hospitalizado, sus padres y el profesional de enfermería que se dedica a su cuidado garantizando una atención humanizada.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

El presente capitulo describe: los antecedentes del estudio tanto internacionales como nacionales, las bases teóricas que orientan este estudio y las teorías que rigen la investigación.

2.1 Antecedentes de Estudio

Carvalho, A. [9] en Brasil en su trabajo titulado "la comunicación de la enfermera en la asistencia de enfermería a la mujer mastectomizada" cuyo objetivo fue comprender el proceso de comunicación enfermera/paciente, con énfasis en la asistencia de enfermería a la mujer mastectomizada. Es un estudio cualitativo, donde se utilizo el interaccionismo simbólico y la Grounded Theory, para entrevistar a 8 enfermeras de una institución con reconocido prestigio en el tratamiento de cáncer, utilizándose la siguiente pregunta: ¿ como la enfermera percibe su proceso de comunicación en la atención de enfermería a la mujer; esta se constituye de tres fenómenos diferentes que se interrelacionan: percibiendo la comunicación, la relación enfermera/mujer mastectomizada y repensando la comunicación enfermera/ mujer mastectomizada. Así, se comprende que, para que la comunicación se torne satisfactoria, la profesional precisa envolverse y creer que su presencia es tan

importante como la realización de los procedimientos técnicos y que disminuye situaciones de estrés.

Este estudio guarda relación con el fenómeno a investigar, ya que la comunicación se ve como un elemento que incide directamente en el cuidado de enfermería apreciando la importancia de comprender este proceso que contribuye de forma significativa para la elaboración, planificación e implementación de una asistencia de mejor calidad.

Smith, G y Col [14] en Brasil en su investigación titulada "la comunicación como el instrumento básico en el cuidar humanizado en enfermería al paciente hospitalizado" cuyo objetivo fue destacar la comunicación como instrumento básico en el proceso del cuidar humanizado en enfermería, al paciente hospitalizado. Es una investigación de naturaleza bibliográfica donde los autores resaltan la valoración del proceso de comunicación como componente básico en la humanización del cuidado en enfermería. La humanización es una expresión que comúnmente viene siendo usada en el sentido de asociación de los recursos tecnológicos al reconocimiento de la individualidad del paciente, comprendido como ser integral y al mismo tiempo singular en sus necesidades. Considerando que la humanización del cuidado en enfermería está siendo enfatizada en las instituciones de salud y que la comunicación permite al equipo comprender las necesidades del paciente vulnerabilidad por la enfermedad y la hospitalización, surge la necesidad de reflexionar respecto a la relevancia de la comunicación en el proceso del cuidar humanizado en enfermería.

Este estudio tiene relevancia como antecedente ya que nos refleja la importancia del proceso comunicativo como parte de la humanización en el cuidado de enfermería y de comprender que esta es una herramienta esencial en la satisfacción de las necesidades que demanda el paciente cuando se encuentra hospitalizado, lo cual guarda relación con lo que se pretende indagar.

Patiño, J y Col [15] en España en su estudio titulado "Que tipo de ayuda demandan los padres de recién nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales" cuyo propósito es identificar el tipo de demandas de ayuda que realizan los padres a los profesionales sanitarios en general y a las enfermeras en particular, que atienden a sus bebes en las unidades de cuidado intensivo neonatal. Para ello se realizaron 2 entrevistas personales a los progenitores de 4 neonatos hospitalizados que se prestaron voluntariamente a este fin. A través de la utilización de una guía de preguntas abiertas (previamente elaborada) y teniendo en cuenta las condiciones necesarias para el establecimiento de la relación de ayuda. Los padres y madres entrevistados tuvieron la oportunidad de poder expresar y explicar todo lo que sentían y vivían, a un profesional que les escuchaba activamente, los entendía y validaba sus sentimientos, Al mismo tiempo, se incremento la obtención de información relevante en relación con el tipo de ayuda que los padres solicitaban y que se tuvo en cuenta, tanto en la planificación de los cuidados que se deben proporcionar como en las intervenciones enfermeras que hay que realizar con dichas familias. Los resultados

muestran como la mayoría de las demandas de los padres están relacionadas con sus necesidades de comunicación, aprendizaje y sentirse ocupados. Se presenta un plan de cuidados estandarizado que utiliza las taxonomías NANDA, NOC y NIC mostrando como estas necesidades se pueden gestionar por los profesionales de enfermería desde la relación de ayuda, teniendo en cuenta sus ejes principales: el respeto, la comprensión y la empatía.

Este estudio tiene relación con la investigación que se propone ya que una de las demandas que se considera en el mismo es la comunicación y que es reconocida por los padres como indispensable dentro de las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal, por lo que uno de los objetivos de enfermería es satisfacer estas demandas de la manera más humana posible y sensibilizándose ante la situación que están viviendo.

Mejia M. [16] en Colombia en su estudio titulado “Significado del cuidado de enfermería para el paciente en estado de cronicidad”, cuyo propósito fue acercar la brecha entre teoría y práctica, academia y ejercicio profesional y aportar al conocimiento de enfermería derivado de la práctica. Mediante método fenomenológico y abordaje de Colaizzi se definió del fenómeno de interés, recolección de datos sobre éste, lectura de los datos, relectura de las transcripciones, interpretaciones mediante códigos vivos y sustantivos, asociación por grupos de temas, descripciones exhaustivas de experiencias y validación. Se mantuvo el respeto por las personas en su decisión de participar. Resultados: Los participantes asignaron

significados a la enfermera como un ser espiritual, que tiene vocación para la ayuda a los demás y que es el alma del hospital. El significado principal estuvo en el apoyo especialmente en aspectos de las interrelaciones humanas, lo cual les permitió sentirse confortados con la amabilidad y familiaridad en los momentos de hospitalización y bien cuidados, y mantener la expectativa de la recuperación.

Este estudio guarda relación con la presente investigación debido a que en ambas el método utilizado y a utilizar es el propuesto por Colaizzi con sus nueve etapas a seguir en el transcurso de la develación del fenómeno a estudiar como lo es la percepción de enfermería sobre el proceso de comunicación con los padres de recién nacidos prematuros hospitalizados en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN).

Trovo, M y Col [17] en su investigación titulada "la comunicación con el paciente en cuidados paliativos: valorando la alegría y el optimismo" cuyo objetivo fue conocer las expectativas de los pacientes en cuidados paliativos en relación a la comunicación con las personas del equipo de enfermería. Los datos fueron colectados en el primer semestre del 2005, por medio de entrevistas semiestructuradas, junto a 39 pacientes oncológicos sin pronostico de cura sometidos a la quimioterapia paliativa en una institución hospitalaria privada de la Ciudad de Sao Paulo, Brasil. Después de la transcripción de las entrevistas, los datos fueron analizados según la metodología de análisis de contenido. De los discursos de los entrevistados emergieron cuatro categorías. La comunicación interpersonal comprobó ser un

importante atributo del cuidado paliativo, evidenciando la atención dada a las señales no verbales del profesional para el establecimiento del vinculo de confianza, la necesidad de la presencia compasiva, el deseo de no focalizar la interacción y la relación apenas en la enfermedad y muerte y la valorización de la comunicación verbal alegre que privilegia el optimismo y el buen humor.

Este estudio mantiene relación, ya que en este punto la comunicación es considerada un atributo importante aun cuando el profesional de enfermería se desempeñe en distintos ámbitos, en este caso se trata de descifrar la comunicación entre enfermería y los pacientes en etapa terminal y que los pacientes consideran indispensables ante la realidad que les toca vivir y que con tan solo una palabra puede aliviar la situación que viven.

Nestel, D y Col [18] en Londres, realizaron un estudio titulado "percepciones de las enfermeras y las experiencias de comunicación en el quirófano: una entrevista de enfoque de grupo", el cual llevo por objetivo explorar los comportamientos de comunicación para una práctica eficaz en el quirófano, según la percepción de las enfermeras y sirve como una base para el desarrollo de la formación. Una entrevista de enfoque de grupo se llevó a cabo con siete enfermeras de quirófano con experiencia de un gran hospital de enseñanza de Londres. La entrevista explora sus percepciones de la clave, así como las características únicas de habilidades de comunicación eficaces en la sala de operaciones. Los datos se transcribieron y se analizaron temáticamente hasta que un acuerdo fue alcanzado por los dos autores. No

hubo gran consenso sobre las habilidades que se consideren necesarias para la práctica efectiva, incluyendo la escucha, la claridad de expresión y ser cortés. Influencias significativas sobre la naturaleza de las comunicaciones incluidas el conflicto en la percepción de papel y problemas de organización. Las enfermeras a menudo trabajan fuera de su papel que, directa o indirectamente han creado barreras para la comunicación efectiva. La percepción de una falta del esfuerzo colaborativo en equipo también influyó en la comunicación. A pesar de las habilidades fundamentales de comunicación fueron identificados para la práctica efectiva en el quirófano, había importantes obstáculos para su uso debido a la confusión sobre la claridad de los roles (Especialmente los roles de las enfermeras) y las implicaciones para el trabajo en equipo. Las enfermeras no estaban satisfechas con algunos aspectos de comunicación. Los estudios futuros deberían explorar la amplitud y profundidad de esta insatisfacción en otros quirófanos, su impacto en la moral y lo más importante en la seguridad del paciente. La comunicación Interprofesional de capacitación para el personal de quirófano basada en parte en los asuntos clave identificados en este estudio puede ayudar a crear claridad en las funciones y centrar la atención en el trabajo en equipo y promover la seguridad clínica.

Este estudio guarda relación con la presente investigación en temática desde el ámbito de la comunicación entre profesionales de enfermería y como se hace necesaria mejorar la práctica de la misma para lograr la eficacia que queremos en nuestras acciones y que en todas nuestras áreas se hace importante manejar.

Trovo, M y Col [19] en Brasil en su estudio titulado “la comunicación con los pacientes moribundos- percepción de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos en Brasil” el cual lleva por objetivo evaluar si las enfermeras que trabajan en las unidades de cuidados intensivos ven el establecimiento de la comunicación con los pacientes más allá de las posibilidades terapéuticas como un paliativo eficaz de los recursos terapéuticos, y que los aspectos que más valoraban de esta comunicación. Los datos fueron recolectados en noviembre de 2002, por entrevistas semi-estructuradas con 10 enfermeras de la unidad de cuidados clínicos y quirúrgicos intensivos en un hospital escuela en Sao Paulo, Brasil. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas para ser analizadas de acuerdo con la metodología cualitativa de análisis de contenido. Cuatro categorías de orden temático surgieron de los testimonios recogidos, que aclaran (i) el valor de la comunicación con pacientes terminales, (ii) los obstáculos encontrado durante este proceso, (iii) la necesidad de identificar las demandas individuales de cada paciente, (iv) ser capaz de utilizar la comunicación como herramienta en el cuidado paliativo de los pacientes moribundos. En conclusión, se encontró que las enfermeras que trabajan en la unidad de cuidado intensivo sí consideran la comunicación con los pacientes moribundos un recurso terapéutico eficaz, a pesar de sus propias dificultades en la comunicación con los pacientes que mueren, verse a sí mismos como poco preparados para la tarea y, a menudo, se distancian de los pacientes que mueren a causa de su incapacidad para hacer frente a sus propios sentimientos, que fueron producidos por el enfrentamiento

con la inminencia de la muerte. Aunque el número de enfermeras entrevistadas en nuestro estudio fue pequeño, los resultados corroboran los hallazgos de otros estudios y reveló un aspecto educativo en la formación de enfermería, que merece una seria consideración.

Este estudio tiene relación con la presente investigación ya que la comunicación que practica a diario el profesional de enfermería debe cubrir todos los aspectos importantes en la formación del mismo incluyendo todas las áreas en las que se desempeña logrando dar respuesta a las demandas de los pacientes sea en la situación en la que se encuentren y en el área donde se encuentren hospitalizados y que estos pacientes logren percibir el mayor esfuerzo por la satisfacción de sus necesidades.

Sifuentes, A. [5] en Venezuela, realizaron un estudio el cual lleva por título "Relación Terapéutica del personal de enfermería con los padres de neonatos en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal". El objetivo fue determinar las características de la relación terapéutica que establece el Personal de Enfermería con los padres de los neonatos hospitalizados en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN), del Hospital Central de San Cristóbal. Táchira, Venezuela. El estudio fue descriptivo, con diseño transversal, con una población de 30 padres, a quienes se les aplicó un cuestionario de 19 ítems. El análisis e interpretación de los resultados se realizó con base a estadística descriptiva. En la dimensión comunicación, los padres opinaron que el Personal de Enfermería no se presentó ni les dio a conocer su nombre; tampoco se

dirigieron a ellos por su nombre; no le explicaron sobre el tratamiento que su hijo recibía, qué exámenes se les realizaron y los cuidados que deberían ser cumplidos en el hogar una vez que sean egresados. Refirieron que el Personal de Enfermería no les dedicó tiempo para conversar. Sin embargo, destacó un alto porcentaje de respuestas positivas en cuanto a que el Personal de Enfermería les recibió de forma amistosa cuando ingresaron a visitar a sus hijos, le aclararon duda y que cumplen con los cuidados de enfermería que el neonato necesita. En la dimensión apoyo emocional, se determinó que los padres recibieron ánimo del Personal de Enfermería y, les brindaron fe y esperanza en cuanto a la recuperación de sus hijos, les respetaron sus condiciones sociales, sus creencias y costumbres culturales, les brindaron apoyo cuando ellos se sintieron preocupados. Consideraron a este personal como digno de confianza y respeto, pero con escasa manifestaciones de afecto en cuanto al contacto físico.

A pesar de ser un estudio de diseño cuantitativo, hace alusión a la dimensión comunicativa como un elemento esencial para el establecimiento de una relación terapéutica efectiva entre el personal de enfermería y los padres de neonatos y así poder conocer las debilidades que se necesitan fortalecer dentro de las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal y por ello se relaciona con el estudio actual puesto que en este se busca precisar la percepción que tiene la enfermera (o) de este proceso de comunicación tan importante para las relaciones humanas y que determinan el cuidado humanizado en estas unidades de alta complejidad.

2.2 Bases Teóricas

A continuación se presentaran las bases teóricas que rigen la siguiente investigación y que detallan los procesos de los conceptos claves manejados.

2.2.1 Comunicación y sistemas de Comunicación

La comunicación es un proceso en el que las personas se ven influidas unas a otras a través del intercambio de información, ideas y sentimientos. La comunicación interpersonal es básica en la relación humana y esencial en la practica enfermera. La comunicación forma parte del arte de la enfermería: el uso creativo intencional de uno mismo, basado en la habilidad y la pericia, para trasmitir emoción y significado al otro. Es un proceso que requiere interpretación, sensibilidad, imaginación y participación activa. Es un intercambio de energía, un acto de compartir que se emplea para establecer y mantener relaciones con los demás.

> **Comunicación intrapersonal**: es una forma poderosa de comunicación que se produce dentro de un individuo. Los pensamientos de las personas influyen fuertemente en las percepciones, los sentimientos, la conducta y el autoconcepto.
> **Comunicación interpersonal:** es una interacción de uno a uno entre la enfermera y otra persona que suele producirse cara a cara. La comunicación interpersonal significativa origina un intercambio de ideas, resolución de problemas, expresión de sentimientos. Toma de decisiones, consecución de objetivos, construcción de un equipo y crecimiento profesional.
> **Comunicación transpersonal:** es la comunicación que se produce dentro del dominio espiritual de una persona. Muchas personas usan la plegaria, la meditación, la reflexión guiada, los rituales religiosos u otros medios de comunicarse con su “poder superior”.

Comunicación en un grupo pequeño: es la interacción que ocurre cuando un pequeño número de personas se encuentran juntas. Este tipo de comunicación suele ser dirigida por objetivos y requiere la comprensión de la dinámica de grupo.
Comunicación pública: es la relación con una audiencia.. La comunicación pública efectiva aumenta el conocimiento de la audiencia respecto a temas relacionados con la salud, las cuestiones sanitarias y otros temas importantes para la profesión enfermera.[20]

2.2.2 Proceso de Comunicación

Hoy en día una característica necesaria del proceso de comunicación es que se debe de establecer la naturaleza del proceso, es decir, se necesita conocer cuáles son los significados intencionales del mensaje y además saber cómo son reconstruidos por un receptor ([21]). El proceso de comunicación, supone la intervención activa, de forma dinámica de todos los interlocutores, porque cuando se envía un mensaje se pone en marcha toda una cadena de acontecimientos ([22]).

El proceso de la comunicación, consiste en la transmisión, de significados con cierto contenido intelectual o cognitivo, para evocar en otra persona el mismo contenido. Implica el intercambio conceptual entre dos o más interlocutores conscientes. Además, está fundamentado en el análisis, como a su vez, se orienta muchas veces a la aparición o modificación de la conducta humana ([23]). Así, la interacción discursiva, presenta una doble estructura cognitivo-comunicativa que se basa en la confrontación respectiva de las experiencias previas y en el conocimiento de una realidad particular por parte de los participantes en el proceso.

La comunicación entre los individuos se lleva a cabo de varias maneras. Cada cultura proporciona un medio simbólico de comunicación entre los individuos y los grupos de individuos, con el fin de que los símbolos se utilicen eficazmente en la comunicación, estos deben entenderse mutuamente. El comportamiento no verbal es una parte esencial del proceso de comunicación. El complejo total de comportamientos interactivos y comportamientos de interrelación constituye la comunicación continua entre los individuos y los grupos de individuos.

Por tanto, el valor de un acto comunicativo no se puede entender aisladamente como la adecuada emisión de oraciones sintáctica y semánticamente bien estructuradas. Este implica entender que, para resaltar la función comunicativa, hay que reconocer que cada individuo tiene un mundo interno subjetivo que está caracterizado por los conocimientos adquiridos, un estado de salud y una condición psicológica y mental específica. Estos condicionantes personales, finalmente determinan, la forma como se informa algo a otro individuo, quien también posee un mundo interno subjetivo diferente [(24).]

Además, estos conceptos nos explican cómo el mensaje siempre se descodifica mediante un acto de interpretación. Por esta razón, es que el mensaje debe ser lo más explicito posible, porque, sabemos que no existe una realidad objetiva, igual para todos los seres humanos, cada persona tiene una representación propia de la realidad, Lo que denominamos como realidad son construcciones cognitivas, que vienen determinadas por factores socioculturales, familiares y personales [(25).]

Para dar significado a una experiencia, se requiere que las dos partes: el emisor y el receptor, compartan sus deducciones. Se habla de que el sentido del mensaje no está en su significado literal, se trata de un sentido que se da por supuesto, y que puede llegar a ser compartido dentro de un mismo diálogo por varios de sus participantes. Es muy común que se den múltiples explicaciones, para un mismo argumento. Por lo que, es conveniente que existan acuerdos entre los participantes de un diálogo frente a lo que se ha comunicado, con el fin de lograr un mensaje común. Es decir, se debe evitar que queden dudas acerca de la intencionalidad real que tenían los interlocutores al expresarse [(21)]. Esto mismo lo explica Cibanal, al decirnos que lo "que está claro para mí sólo lo está para mí y viceversa". [(26)]

2.2.3 Elementos de la Comunicación

La comunicación es un proceso continuo, dinámico y multidimensional. En los roles no profesionales, las personas raramente analizan el significado de cada gesto o palabra. En el rol profesional, la enfermera debe utilizar el pensamiento crítico para centrase en cada aspecto de la comunicación de forma que las relaciones puedan ser determinantes y efectivas.

> **Referente:** motiva a un persona a comunicarse con otra. En una situación de atención sanitaria, vistas, sonidos, olores, esquemas de tiempo, mensajes, objetos, emociones, sensaciones, percepciones, ideas y otros elementos iniciar la comunicación.
> **Emisor y receptor:** el emisor es la persona que elabora y emite el mensaje, y el receptor es la persona que recibe y decodifica el mensaje. El emisor pone ideas o sentimientos en una forma que

puede ser transmitida y es responsable de la fidelidad de su contenido y el tono emocional.

Mensaje: es el contenido de la comunicación. Puede contener lenguaje verbal, no verbal y simbolico. Los mensajes son interpretados por los que los reciben a través de percepciones personales que pueden o no deformar el significado pretendido por el emisor.

Canales: son medios de transmitir y recibir mensajes a través de los sentidos visual, auditivo y táctil. Las expresiones faciales envían mensajes visuales, las palabras habladas viajan a través de los canales auditivos y el tacto emplea los canales táctiles.

Retroalimentación: es el mensaje devuelto por el receptor. Indica si el significado del mensaje del emisor ha sido comprendido. Los emisores necesitan buscar retroalimentación verbal y no verbal para garantizar que se ha producido una buena comunicación.

Variables interpersonales: son factores del emisor y el receptor que influyen en la comunicación. La percepción es una variable que proporciona una visión personal única de la realidad formada por las propias expectativas y experiencias.

Entorno: es el ámbito de la relación emisor- receptor. Para una Comunicación efectiva, el entorno debe satisfacer las necesidades del participante de comodidad y de seguridad física y emocional. [27]

2.2.4 La importancia del contenido del mensaje

Cada persona tiene una forma distinta de interpretar el contenido del mensaje intercambiado, pero a pesar de esta situación, deben de existir acuerdos, es decir, se debe evitar que queden dudas acerca de la intencionalidad real que tenían los interlocutores al expresarse. La gran mayoría de los malos entendidos que se presentan en las comunicaciones guardan relación con deducciones equivocadas que se hacen del contenido del mensaje. Cuando no queda claro con el otro el modo de

pensar o de expresarse se pueden generar distorsiones del mensaje original, dando lugar a interpretaciones erróneas de la información [22].

Cuando, se opta por tener una comunicación imparcial, más que un diálogo, existe la posibilidad de que haya insatisfacción frente a la interacción. Una comunicación pobre en contenido puede causar sentimientos de frustración, temor, hostilidad, confusión y aislamiento [28]. Una buena comunicación se basa en la comprensión mutua que se da cuando la versión del receptor se acopla con el significado que propone el emisor [29]. Para poder conocer cómo transmitir un mensaje de manera adecuada y oportuna debemos partir de conocer en profundidad las bases conceptuales que condicionan todo proceso de comunicación y para tal fin traemos a continuación una descripción exhaustiva de cuáles son las dimensiones y los componentes principales de cualquier proceso de interacción social.

2.2.5 Formas de Comunicación

Los mensajes son trasmitidos verbalmente y no verbalmente, concreta y simbólicamente. Cuando las personas se comunican, se expresan mediante palabras, movimientos, inflexión de voz, expresiones faciales y usos del espacio. Estos elementos pueden trabajar armónicamente para potenciar un mensaje o de forma conflictiva cuando otro lo contradice y lo confunde.

Comunicación verbal: emplea palabras habladas o escritas. El lenguaje verbales un código que trasmite un significado especifico cuando se combinan las palabras. Algunos aspectos importantes en la comunicación verbal son: Vocabulario, Significado denotativo y connotativo, Ritmo, Entonación, Claridad y brevedad, Momento y relevancia.

Comunicación no verbal: es la trasmisión del mensaje a través del lenguaje corporal, sin emplear palabras. Incluye expresiones faciales, elementos vocales, contacto ocular, gestos, postura, tacto, olor, aspecto físico, vestido, silencio y el uso del espacio, tiempo y objetos. La comunicación no verbal suele revelar los sentimientos verdaderos porque son difíciles de controlar.

Comunicación simbólica: la buena comunicación requiere ser consciente de la comunicación simbólica, el simbolismo verbal y no verbal utilizados para trasmitir significados. El arte y la música son formas de comunicación simbólica que pueden ser usadas por la enfermera para reforzar la comprensión y favorecer la curación.

Metacomunicación: es importante para la relación interpersonal efectiva. Es "la comunicación sobre la comunicación" de forma que el "mensaje dentro de un mensaje" más profundo puede ser descubierto y comprendido. La metacomunicación puede ayudar a las personas a entender mejor lo que han comunicado. [30]

2.2.6 Bases teóricas de la lógica relacional humana y de la comunicación

En la actualidad las teorías de la comunicación y sus estudios se han derivado de sus características principales: la capacidad que confiere a los seres humanos de transmitir mensajes e información, además de construir significados, como también, de afectarse mutuamente durante las interacciones comunicativas. La comunicación humana es un proceso complejo durante el cual una fuente emisora inicia un mensaje, utilizando símbolos verbales, no verbales y señales contextuales para expresar

significados mediante la transmisión de información, de tal manera que los entendimientos similares o paralelos sean construidos por el receptor [22].

Todo esto nos lleva a tener en cuenta las tres áreas en las que se puede dividir la comunicación humana [31].

- **Sintáctica:** abarca los problemas relativos a la transmisión de la información. En concreto se refiere a los problemas de codificación, canales, ruido, capacidad, redundancia.

- **Pragmática:** Cuando la comunicación afecta la conducta. Comunicación y conducta se usan como sinónimos ya que toda conducta comunica. Comunicar implica un efecto y una reacción en los participantes.

- **Semántica:** El significado constituye la preocupación central. Toda información compartida presupone una convención semántica, un signo.

A continuación, se hará un breve análisis acerca de las dimensiones que componen la comunicación:

2.2.7 Dimensión pragmática de la comunicación. Aportaciones de la Escuela de Palo Alto.

La naturaleza de la comunicación, postula que los participantes de este proceso permanentemente intercambian los roles de fuente/codificador y receptor/decodificador, ninguno de los participantes puede entenderse como

codificador o decodificador, se plantea más bien la “sintonización” entre el que recibe y envía un mensaje, lo que nos indica que el proceso es bidireccional. En una comunicación una persona está devolviendo constantemente a la otra. A éste proceso le llamamos retorno (feedback), que nos dice cómo se están interpretando nuestros mensajes. De aquí se derivan los principios de retroacción, donde la esencia del proceso comunicacional es la información en retorno (feedback), que es una interacción con capacidad de modificar las conductas en ambos comunicantes. La comunicación por tanto es una dialéctica, se intercambian roles permanentemente [(32)].

El concepto de Feedbback o Retroalimentación se define como: “La actitud de devolver al interlocutor lo que acaba de decir, tanto a nivel de contenido como de sentimiento o demanda. El feedback permite a los individuos devenir conscientes de la influencia que tiene su comportamiento o lo que acaba de decir sobre el otro y percibir lo que otros piensan de sus acciones o de lo que acaba de decir. El emisor solamente se sentirá realmente escuchado si el receptor le devuelve mediante un feedback lo que ha captado” [(26)].

El tema de la retroalimentación, ha sido estudiado en profundidad por la escuela de Palo Alto formada en los EEUU en los años cincuenta, también conocida como “Colegio Invisible”. Para los representantes de Palo Alto, procedentes de diferentes disciplinas como la antropología, la sociología y la psiquiatría, entre otras, la construcción del conocimiento y profundización acerca del fenómeno de la comunicación, surgió a partir de las siguientes consideraciones [(33)]:

a. La esencia de la comunicación reside en procesos de relación e interacción.

b. Todo comportamiento humano tiene un valor comunicativo

c. Los trastornos psíquicos reflejan perturbaciones de la comunicación.

Para la escuela de Palo Alto, hay que entender la investigación en materia de comunicación en términos de niveles de complejidad, de contextos múltiples, de sistemas circulares. Paul Watzlawick, hace hincapié en que, "hay que aprender a mirar todo el entorno de un fenómeno comunicativo para poder percibir el conjunto de actores implicados".El objetivo de la escuela de "Palo Alto" fue describir las reglas del sistema comunicativo a partir de las relaciones entre todos los elementos de un sistema, en un momento y contexto concreto. La comunicación como sistema no debe de entenderse sobre la base del modelo de acción–reacción sino a nivel transaccional [(25)].

La concepción anterior apunta a una aproximación sistémica a la comunicación. Desde este enfoque, la comunicación se puede definir como un "conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos" [(34)]. Así un sistema es una colección de diversas unidades funcionales interactivas tales como elementos biológicos, humanos, de información o naturales, integrados con un ambiente para conseguir un objetivo común mediante la manipulación y el control de materiales, energía y vida. La propia naturaleza del sistema le permite encontrarse en un permanente estado de

cambio. Los sistemas pueden ser cerrados o abiertos. En los primeros nada entra ni nada sale de ellos. Todo ocurre dentro del sistema y nada se comunica con su exterior. En cambio, los sistemas abiertos requieren de su entorno para existir [(22)].

Además el sistema, se define siempre respecto a un determinado entorno. Un ejemplo claro de un sistema: es la familia. En el estudio de la comunicación para comprender las acciones, las interacciones, se necesita ubicarlas dentro de un lugar específico, lo que nos sugiere que, hay que acercarse al sistema en el que se realizan o tienen lugar. Así, la comunicación es asumida, como un proceso en contexto de carácter holístico, como un todo integrado [(35)].

Establecer ciertas dinámicas comunicativas, entre los elementos del sistema, contribuirán a mermar la complejidad que caracteriza a los sistemas. La complejidad, no es más que la información que le falta a un sistema para comprender y describir completamente su entorno. Sin embargo, no existe una relación directa con una cuestión cuantitativa, sobre cuánta información, sino que es de tipo cualitativa, relacionada con qué información es la que se necesita [(36)].

2.2.8 Dimensión Semántica de la comunicación: Construcción de la realidad

La evolución teórica ha revitalizado la dimensión narrativa de la mente y del comportamiento humano. Se diría que la otra cara de la moneda de los procesos de la pragmática comunicacional, son los contenidos, los significados, la semántica. [(37)].

Algunos de los conceptos claves de esta dimensión de la comunicación son:

Cada uno de nosotros lleva un mapa del mundo que filtra la realidad. Cada uno tiene unos condicionantes biológicos, patrones culturales, premisas de construcción psicológica, que captan selectivamente la realidad cruda, lo sensorial (realidad de primer orden), percibiendo sólo lo que su mapa del mundo le permite. La realidad que cada uno ve está mediada por el significado atribuido a lo percibido (realidad de segundo orden) y por las hipótesis explicativas que se da (realidad de tercer orden). La realidad es, entonces, una construcción personal, la conducta, el lenguaje, estos señalan, muestran, cuál es ese mapa [(26)].

Por otra parte, el comportamiento se encuentra determinado, al menos parcialmente, por la experiencia anterior, es decir, muchas acciones que realizamos están condicionadas por la memoria que guardamos acerca de los acontecimientos o las personas. La memoria se basa esencialmente en pruebas subjetivas. Todo lo que A le dice a B sobre su pasado está ligado estrechamente a la relación actual en curso entre A y B y se encuentra determinado por dicha relación. Por tanto, si se estudia directamente la comunicación de un individuo con los miembros de su entorno, se pueden llegar a identificar diferentes modelos comunicativos de valor diagnóstico, que permitan determinar una estrategia de intervención terapéutica apropiada. Esta perspectiva da importancia al “qué” y al “cómo” de la situación. Se examinan los acontecimientos y los problemas que se generan en la comunicación en términos de

los comportamientos entre individuos. Es decir, se dirige hacia el “qué” y el “cómo” de la situación, en vez de hacia el por qué o el quién. [25]

Esta dimensión de la comunicación está influenciada por el constructivismo que es una corriente de pensamiento defendida por un número importante de autores entre estos Piaget y Vigotsky, también Bateson, Gergen, Watzlawick, Maturana, White y otros. Uno de sus presupuestos básicos es que cuanto sabemos y creemos es fruto del lenguaje con que comprendemos y transmitimos nuestras percepciones, y que sobre una misma realidad, pueden darse diferentes puntos de vista, todos ellos igualmente válidos. Al hablar, vamos creando la realidad junto con nuestros interlocutores. Así es como, se crea la base de nuestra biografía y modificamos nuestra identidad. La cual retocamos permanentemente en virtud del contexto, de las circunstancias de nuestra interacción y de las características y expectativas de nuestro interlocutor [31]

El punto común de las actuales elaboraciones constructivistas está dado por la afirmación de que el conocimiento no es el resultado de una mera copia de la realidad preexistente, sino de un proceso dinámico e interactivo a través del cual la información externa es interpretada y reinterpretada por la mente que va construyendo progresivamente modelos explicativos cada vez más complejos y potentes [25].

2.2.9 Axiomas de la comunicación

Watzlawich y Col, realizando un análisis exhaustivo sobre los procesos de lenguaje en pacientes esquizofrénicos, establecieron para la comunidad científica los denominados “Axiomas de la comunicación” [38]

1. Es imposible no comunicar: cuando se interactúa con otros, la conducta adoptada contiene en si un mensaje implícito, que influye en la acción que establecen los demás como respuesta.

2. Toda comunicación engloba dos aspectos: el contenido y la relación: una comunicación no solo transmite información sino que al mismo tiempo, impone conductas. La relación da sentido al contenido. Esto en la interacción entre dos sujetos se denomina metacomunicación. La metacomunicación se define como la comunicación que habla acerca de la comunicación misma. Es cuestionarse lo que dijo la otra persona. Se refiere a cómo entender lo que me dicen, como interpretar el contenido en función de la relación que se tiene con la otra persona.

3. La puntuación y la secuencia de los hechos: una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes. La falta de acuerdo con respecto a la manera de puntuar la secuencia de hechos es la causa de incontables conflictos en las relaciones.

4. Comunicación digital y analógica: la comunicación analógica: Se refiere a lo que se conoce como comunicación no verbal. Todo comportamiento tiene un valor

de mensaje para los demás: los gestos, las posturas, el paralenguaje, las miradas, los estados de ánimos, etc., se consideran comunicación no verbal. La comunicación digital: Por su parte, las señales digitales están sujetas a palabras comprensibles a partir de un código determinado, que corresponden a una significación y serían lo que comúnmente se conoce como comunicación verbal.

5. Interacción simétrica y complementaria: la relación simétrica y complementaria son relaciones basadas en la igualdad o en la diferencia.

En la simétrica, los participantes tienden a igualar su conducta, para que su interacción pueda considerarse reciproca (una relación entre hermanos).En la complementaria, la conducta de uno de los participantes complementa la del otro (padre – hijo). Reconocer la importancia de los axiomas, dentro del cuidado de la salud ayuda a comprender los comportamientos de los pacientes y a verificar que tanto el paciente como el profesional asistencial son parte de un sistema dinámico e interactivo, en el cual el sanitario se encuentra capacitado para resolver los problemas de los pacientes por medio de la decodificación de sus mensajes. Es a través de los hechos, las historias de vida, y los acontecimientos que relatan los pacientes, que el enfermero puede evaluar las circunstancias particulares del paciente -el contexto- y organizar el plan de cuidados. Las intervenciones en salud necesitan tener en cuenta la capacidad comunicativa del paciente: sus gestos, sus miradas, su expresión verbal, entre otros [(26)].

2.2.10 La comunicación y el proceso de interacción

Para establecer una relación terapéutica es necesario entender ambas partes: desde la perspectiva del emisor (quien emite el mensaje) y desde la perspectiva del receptor (quien recibe la información), permitiendo la fluidez de los sentimientos y la aceptación de las opiniones sin juicios críticos de las experiencias vividas por los propios actores, focalizando así las necesidades del otro para fijar los objetivos del plan de acción y la intervención de enfermería. Es un intercambio de compartir que se emplea para establecer y mantener las relaciones con los demás. [39]

Así mismo, la comprensión a través de la práctica de la empatía permite un mejor manejo de los factores estresores implicados en la hospitalización vivida por los padres y la aceptación del estado de salud de su hijo para mejorar la interacción entre enfermería y los padres de recién nacidos prematuros, haciendo de la comunicación un buen punto de partida hacia el fin propuesto y que muchas veces es difícil de aplicar.

Históricamente, la explicación y la conceptualización sobre los aspectos mas importantes de la comunicación humana se han construido desde diferentes disciplinas, y en cada una, se le estudia de acuerdo con su objeto peculiar. Es precisamente, desde la antropología social, la psicología, la pedagogía, la lingüística, la sociología entre otras, donde se han realizado más deducciones y conceptos de esta gran categoría humana y en donde ha existido un gran interés por profundizar en su

conocimiento de manera sistemática. Desde cualquier disciplina que se le aborde, la comunicación se reconoce como un proceso interactivo, en el cual, es difícil determinar donde comienzan y finalizan los eslabones de la cadena comunicativa. (40)

En otro orden de ideas, la comunicación es concebida como un requisito necesario para adquirir conciencia de la actividad intersubjetiva del hombre. Tal y como lo explica Cibanal: “cada uno construimos nuestra propia realidad, realidad que es distinta para cada uno, y en función de cómo construimos y captamos la realidad así la comunicamos” en definitiva la comunicación se convierte en un proceso que permite la interpretación hermenéutica y la comprensión de la realidad, además ayuda a entender la conciencia histórica de las personas, propiciando la conformación de una concepción sistematizada del mundo (9)

Así mismo, es importante la comprensión del ser y su conciencia para poder establecer las ideas relativas a la experiencia del hombre en el mundo, de sus vivencias positivas y negativas y la relación que se construye a partir de su concepción de la realidad. Es por ello que la experiencia comunicativa vivida por el personal de enfermería con los padres de recién nacidos prematuros hospitalizados, contribuye a la concientización de la relación terapéutica que constituye una piedra angular para los cuidados de enfermería ofrecidos al trinomio madre-padre-hijo. De esta forma la comunicación será asumida desde un punto de vista socio-biológico, como un proceso fundamental en toda relación socia, es el mecanismo que regula y hace posible la interacción entre las personas.

2.2.11 La comunicación en el cuidado de la salud

La continua interacción comunicativa con los profesionales de la salud, es lo que permite al paciente y a la familia designar atributos, calificativos y dimensiones a la vivencia de la enfermedad y de la hospitalización. Sin olvidar, también, que este significado esta determinado, a su vez, por el mundo simbólico que cada persona posee, es decir, las creencias, las costumbres y valores que le son propios [(9)].

Por ello se hace importante durante la interacción, la comprensión de la experiencia del ser y de su sistema cultural, pues lleva impreso las características únicas de cada persona y en la interpretación de los fenómenos desde las distintas perspectivas de conocimiento, que permitan la construcción de una comunicación eficaz y un reflejo de los pensamientos propios del sujeto que vive la experiencia de salud. La comunicación efectiva incluye no solo claridad en lo que decimos, sentimos o pedimos, sino también y sobre todo mostrar empatía que nos permita establecer un feedback, teniendo la garantía de que todo ha sido escuchado y comprendido, que logre fomentar una práctica del cuidado humano e individualizado.

> Así mismo, para la comprensión de las experiencias vividas por las personas, el profesional debe tener habilidades técnicas y de comunicación, ya que el proceso de comunicación interpersonal es un acontecimiento único que debe ser valorizado como instrumento de asistencia en enfermería, en la búsqueda de la mejor adaptación a la enfermedad y al tratamiento, con la finalidad de ofrecer una mejor calidad de vida después de la enfermedad. La comunicación es un proceso que moviliza todas las acciones

> humanas, siendo capaz de dar soporte a la organización y funcionamiento de todos los grupos sociales. Por medio de la habilidad de percibir y comunicar, el individuo enriquece su referencial de conocimientos, transmite sentimientos y pensamiento, aclara, interactúa y conoce lo que otros piensan y sienten [22].

Así, el proceso comunicativo permite la transmisión de significados de una experiencia con cierto contenido que deber ser entendido por los interlocutores, reconociendo que cada individuo tiene un modo de ver las cosas que esta caracterizado por los conocimientos adquiridos y su condición psicológica y mental.

En la actualidad, las teorías de la comunicación y sus estudios se han derivado de sus características principales: la capacidad que confiere a los seres humanos transmitir mensajes e información, además de construir significados, como también, de afectarse mutuamente durante las interacciones comunicativas. La comunicación humana es un proceso complejo durante el cual una fuente emisora inicia el mensaje, utilizando símbolos verbales, no verbales y señales contextuales para expresar los significados mediante la transmisión de información, de tal manera que los entendimientos similares o paralelos sean construidos por el receptor [22].

Por ello, la interacción comunicativa es un componente clave para los profesionales de enfermería y para generar apoyo a la familia y hacer de ella su aliada en los cuidados dispensados a su hijo durante la hospitalización, ya que,

dependiendo del modo en cómo se establezcan esas interacciones, es posible ayudarla a entender la realidad que los rodea en ese nuevo momento del ciclo familiar.

2.2.12 Factores que influyen en la Comunicación

Además del entorno sociocultural, el lenguaje, la edad, la educación y los atributos propios de la comunicación no verbal, los factores que se citan a continuación también influyen en el proceso de comunicación.

> **Habilidad del comunicador:** la capacidad que tiene una persona para hablar, escuchar, observar y comprender los estimulos influye en el proceso de la comunicación. Las personas que oyen con dificultad necesitan recibir mensajes cortos, fuertes y claros, los que no saben leer son incapaces de comprender ninguna información escrita.
> **Percepciones:** dado que cada persona posee una personalidad, unos valores y unas experiencias vitales únicas, cada uno percibe e interpreta los mensajes de forma diferente. En muchas ocasiones resulta muy importante validar o corregir las interpretaciones del receptor.
> **Espacio personal:** es la distancia que a la gente le gusta mantener cuando se relaciona con los demás.
> **Roles y relaciones:** el rol y la relación entre el transmisor y el receptor afectan al proceso de la comunicación. La elección de las palabras, la estructura de las frases y el tono de voz varian de forma considerable de un rol a otro. Además es importante la relación exacta que existe entre los comunicadores. la enfermera que se encuentra con un cliente por primera vez se comunica con el de forma diferente a como lo hace con un cliente con el cual ha desarrollado una relación previa.
> **Tiempo:** en la comunicación, el factor tiempo comprende los acontecimientos, que preceden a la interacción entre comunicadores.
> **Entorno:** las personas suelen comunicarse con mayor eficacia en un entorno agradable. Las temperaturas extremas, el exceso de ruido y la mala ventilación pueden interferir en la comunicación.

> **Actitudes:** las actitudes trasmiten de forma convincente y rápida creencias, pensamientos y sentimientos acerca de las personas y los acontecimientos. Algunas actitudes, como el cuidado, la calidez, el respeto y la aceptación facilitan la comunicación, mientras la condescendencia, la falta de interés y la frialdad inhiben la comunicación.
> **Emociones y autoestima**: la mayoría de las personas ha experimentado una alegría o una tristeza abrumadoras, difíciles de expresar por medio de palabras. Las emociones también afectan a la capacidad de las personas para interpretar mensajes. (41)

2.2.13 Desarrollo de las relaciones de ayuda

Las enfermeras siempre establecen una relación de ayuda, cualquiera que sea el lugar en el que ejercen, en la cual se crean metas comunes con los clientes o los acompañantes, en caso de que le cliente no sea capaz de colaborar. Aunque un entrenamiento especial sobre técnicas para aconsejar siempre resulta ventajoso. Existen muchas formas de ayudar a los clientes que no precisan un entrenamiento especial: Escuchar de forma activa, Ayudar a identificar los sentimientos de la persona, Ponerse en el papel de la otra persona, Ser honesta, No decirle a una persona que no sienta nada, No decirle a una persona lo que debe sentir, Ser autentica, Usar la ingenuidad, Conocer su papel y sus propias limitaciones. (42)

2.3 Recién nacidos y la hospitalización

Los recién nacidos prematuros son aquellos bebes que pesan menos de 2.500 gr y tienen una edad gestacional menor de 37 semanas. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la incidencia de la prematuridad es muy elevada, pues se situa en el 10-12% de todos los recién nacidos. Este tipo de niños suelen tener

frecuentes ingresos hospitalarios durante los primeros años de vida, por las secuelas de la inmadurez, como las infecciones de tipo neurológico, problemas respiratorios y retrasos del desarrollo. ([43])

En relación con los recién nacidos prematuros, Godoy hace un recuento en relación con estos recién nacidos y comienza relatando que:

> La definición original de pematuridad fue hecha por Miller en 1.886 con base en el cálculo de la edad gestacional, y considero como prematuros los recién nacidos viables producto de embarazos posteriores al séptimo, pero antes del decimo mes lunar. Así mismo señalo que la primera creación de la unidad determinada a la atención de los recién nacidos prematuros tenía tres finalidades concretas: evitar la hipotermia, dar la alimentación adecuada y evitar olas de infecciones. Del mismo modo, Godoy señala que prematurez y prematuridad son sinónimos de inmadurez y esta es su mejor definición. La inmadurez rige la mejor relación del recién nacido pretermino con su medio ambiente y determina su capacidad para resolver dificultades, agrega también que la inmadurez de los diferentes aparatos y sistemas determinan el deterioro por arrastre en círculo vicioso de funciones vitales como la función pulmonar, cardiovascular, cerebral, renal, etc... lo que conlleva a la perdida de la estabilidad fisiológica [(44)].

Por otro lado, los cuidados de estos recién nacidos prematuros durante la hospitalización se enfocaran en la satisfacción de las necesidades por parte del personal de enfermería a nivel físico, psicológico, emocional y espiritual, logrando la mayor estabilidad de sus funciones vitales luego del egreso. Estos cuidados además permitirán manejar las situaciones de riesgo a las que se pueda someter el recién

nacido y que por lo general es un ser que se encuentra totalmente dependiente de las intervenciones de enfermería y su éxito dependerá del compromiso que se halla propuesto la enfermera/o en la protección de este pequeño ser humano.

Así mismo, uno de los aspectos más importantes durante la hospitalización de los recién nacidos es la interacción con sus padres, ellos por lo general se encuentran con la realidad de que su bebe ha nacido, esta delicado o muy enfermo, y está hospitalizado. Deben hacer frente a noticias abrumadoras sobre el estado del bebe, que le da el personal médico y de enfermería. No están preparados para todas estas informaciones traumáticas. Es común que en este momento los padres no puedan registrar la información, principalmente cuando es muy técnica y complicada. (45)

Cuando un niño necesita atención médica desde su nacimiento a causa de prematurez, enfermedades o malformaciones congénitas, se presentan de manera simultánea acontecimientos que en su mayoría son inesperados y en consecuencia abrumadores para los padres. En estos casos se agrupan dos elementos estresores importantes, como son el nacimiento, que implica para los padres un cambio en la dinámica familiar, y la enfermedad, la cual se convierte en una condición dolorosa por representar un cambio de la situación esperada durante el embarazo, en cuanto a la salud del niño se refiere. Los cambios generan estrés, y si se agrupan dos o más, es lógico pensar que se genere éste en la persona que los experimenta. El otro factor a tomar en consideración es la separación de los padres de su recién nacido producto de la restricción del horario de visita y aislamiento protector que deben cumplir éstos y

otros visitantes, lo cual contribuye a limitar el daño físico pero que probablemente aumenta el daño emocional. (46)

De allí surge la necesidad de asistir de manera integral a los padres de los recién nacidos hospitalizados en la UTIN, por medio de la relación terapéutica efectiva en la cual se abren mayores expectativas de vida, junto a la preocupación de mantener con vida a este pequeño ser, el profesional de enfermería debe, desde el momento que el recién nacido se hospitaliza, intentar incorporar el niño que nace con problemas a su familia, estimulando la visita con los padres, promoviendo la manutención de la lactancia materna, tratando de incorporar a los padres al cuidado de su hijo informando su evolución y estado de salud, para aminorar la angustia y la desesperanza, así como fomentar los lazos afectivos que se mantendrán durante toda la vida. (47)

En concordancia con lo anteriormente señalado, en el ámbito hospitalario la comunicación juega un papel muy importante, ya que por medio de esta se puede establecer una completa y tranquila relación terapéutica (enfermero (a)/padre), la cual se puede traducir mediante la receptividad en cuanto a la atención proporcionada a sus hijos durante la hospitalización y la comprensión de la situación que estos padres experimentan, y que condiciona para el establecimiento de una relación de apoyo que evita en cualquier situación determinada percibir respuestas negativas que hagan más difíciles el mantenimiento de los roles por parte de los padres en estas Unidades de Cuidados Intensivos Neonatales.

2.4 Teoria de Hildergard Peplau

La teoría de Hildergard Peplau se traspola a la relación que existe entre la enfermera(o) y el paciente haciendo que se entienda mas la situación que vive y cuales son las herramientas necesarias para obtener resultados satisfactorios. Esta relación toma forma cuando el profesional de enfermería se comunica eficazmente y atiende a las necesidades del paciente por medio de la resolución de problemas e identificándose como un apoyo visible ante sus contrariedades. Asi se hace una breve reseña de los puntos que resaltan en la teoría y que son importantes dentro del proceso de comunicación.

Hildergard E. Peplau nació el 1 de septiembre de 1909 en Reading, Pennsylvania. Se graduo en 1931 en Pottstown, Pennsylvania, en la Escuela Hospitalaria de Enfermeria. Obtuvo el B.A. en Psicologia Interpersonal por el Bennington College, en Vermont, en 1943, el M.A. en Enfermeria Psiquiatrica por el Colegia de Profesores de Columbia, Nueva York, en 1947, y el Ed.D. en Desarrollo de Planes de estudios por Columbia en 1953. La experiencia docente y profesional de Peplau ha sido amplia y variada.

La contribución de Peplau a la Enfermeria y, en especial, a la enfermería psiquiátrica ha sido enorme, comenzando en 1952 con su libro Interpersonal Relations in Nursing. Durante los años 50 y 60 organizo talleres compartiendo

ampliamente sus conocimientos y habilidades clínicas, animando a los enfermeros/as a emplear su competencia, en un proceso continuo de experiencia y formación.

Dentro de la contribución de Peplau existen ciertos conceptos y definiciones que los profesionales de enfermería deben manejar al momento de tomar como base de estudio esta importante teoría, los cuales son:

> **Enfermería Psicodinamica:** La enfermería psicodinamica es ser capaz de entender la propia conducta para ayudar a otras personas a identificar cuales son sus dificultades y aplicar los principios sobre las relaciones humanas a los problemas que surgen en cualquier tipo de experiencia.
> **Relación enfermero/a- paciente:** Peplau describe cuatro fases en la relación enfermero/a- paciente. Aunque están separadas, estas fases se superponen cuando se van produciendo a lo largo de la relación. Estas son: Orientación, Identificación, Explotación y Resolución. [48]

Así mismo, identifica seis papeles de Enfermería que surgen de la relación enfermera (o)- paciente y que son indispensables reconocer al momento de establecer dicha relación para la resolución de las necesidades del paciente y de su familia.

> **Papel de extraño:** Peplau afirma que, debido a que el enfermero/a y el paciente no se conocen, el paciente debe ser tratado con la cortesía normal. En otras palabras el enfermero/a no debe prejuzgar al paciente, sino aceptarle tal como es.
> **Papel como persona a quien recurrir:** el enfermero/a proporciona respuestas especificas a las preguntas, especialmente sobre información sanitaria, y explica al paciente su tratamiento o su plan medico de cuidados. El enfermero/a determina que tipo de respuesta resulta adecuada para un aprendizaje constructivo, bien sea respuestas fácticas directas o respuestas que proporcionan apoyo.

> **Papel docente:** es una combinación de todos los papeles y procede siempre de lo que el paciente conoce y se desarrolla en función de su interés y su deseo de ser capaz de emplear información.
> **Papel conductor:** implica el proceso democrático. El enfermero/a ayuda al paciente a satisfacer sus necesidades a través de una relación de cooperación y de participación activa.
> **Papel de sustituto:** el paciente asigna al enfermero/a un papel de sustituto. Las actitudes y conductas del enfermero/a crean sentimientos en el paciente que reactivan los generados en una relación anterior.
> **Papel de asesoramiento:** El asesoramiento dentro de la relación enfermero/a- paciente se manifiesta en la forma en que los enfermeros/as responden a las demandas del paciente. Peplau afirma que el propósito de las técnicas interpersonales es ayudar al paciente a recordar y comprender plenamente que es lo que le ocurre en la situación actual, de modo que pueda integrar esa experiencia en vez de disociarla de las demás experiencias de su vida. [48]

Dentro de los conceptos manejados en la Teoria de Peplau, se presentan los considerados por la misma como base de su modelo teorico y que se enfocan en la relación enfermera (o)/ paciente, que son importantes a la hora de considerarlo como fundamento en un estudio de investigación.

> **Enfermería.** La enfermería se define como un proceso significativo, terapéutico e interpersonal. Funciona en cooperación con otros procesos humanos que hacen posible la salud de los individuos en las comunidades. Cuando los equipos de profesionales de la salud ofrecen servicios sanitarios, los enfermeros/as participan en la organización de las condiciones que facilitan la marcha natural de las tendencias del organismo humano. La enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que intenta favorecer el avance de la personalidad en dirección a una vida personal y comunitaria creativa, constructiva y productiva.

> **Persona.** Peplau define a la persona con el termino de hombre. El hombre es un organismo que vive en un equilibrio inestable.
> **Salud.** Peplau define la salud como una palabra simbolica que implica el avance de la personalidad y de otros procesos humanos en dirección a una vida personal y comunitaria creativa, constructiva y productiva.
> **Entorno.** Peplau define el entorno de manera implícita como las fuerzas que existen fuera del organismo y en el contexto de la cultura, y de las cuales se adquieren gustos, costumbres y creencias. Sin embargo, las condiciones generales que normalmente determinan la salud incluyen siempre el proceso interpersonal. (48)

La teoría expuesta nos permite tener una visión de la enfermera (o) dentro de sus roles de apoyo para satisfacer las necesidades del paciente y que permite mejorar la relación que se establece desde el momento que se mantiene el contacto con ese paciente y con sus familiares. Asi mismo, se identifica que enfermería al cumplir con todos sus roles ejerce mayor seguridad y confianza en esa relación que surgirá a través de la comunicación eficaz y que el profesional tiene las herramientas necesarias para disminuir la ansiedad y todos los sentimientos negativos arraigados por el manejo de una información asertiva.

CAPITULO III

Abordando el referencial teórico- Metodológico

A continuación se presenta el tipo de diseño que se utilizó en la investigación que tuvo por objetivo describir la percepción del profesional de enfermería sobre la comunicación con los padres de los recien nacidos prematuros, primero se realizó la justificación del diseño utilizado, teniendo en cuenta la utilidad de la fenomenología interpretativa, para responder a los vacíos en el conocimiento y su pertinencia con relación a los demás diseños existentes y luego se realizó el esbozo del procedimiento y descripción de cómo se realizara el análisis de los datos.

3.1 Diseño del estudio

A fin de cumplir con los objetivos trazados en esta investigación se escogió el diseño cualitativo para llevarlo a cabo. Estos métodos cualitativos tienen la particularidad que captan el fenómeno de estudio de una manera integral, donde no solo es de importancia el fenómeno en el caso que acontece- al ser- sino en todo su entorno de forma holística, a diferencia de los diseños cuantitativos, que tienen la pretensión, en gran parte irracional, de cualquier toda realidad humana, consciente de la frecuente irrelevancia de la cuantificación y de la importancia que tienen, en cambio, el contexto, la función y el significado de los actos humanos. [43]

En este estudio se selecciono el enfoque cualitativo para capturar el fenómeno de una manera holística y tratar de describirlo en su contexto. Así mismo, se buscó precisar y realizar una investigación que enfatice la comprensión amplia y la visión profunda que para las enfermeras significa la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN).

Por consiguiente, el enfoque cualitativo no reduce la explicación del comportamiento humano a la visión positivista, que considera los hechos sociales como "cosas" que ejercen una influencia externa y causal sobre el hombre, sino que valora también, y sobre todo, la importancia de la realidad como es vivida y percibida por él, sus ideas, sentimientos y motivaciones. [49]

La metodología a utilizar en esta investigación es la fenomenología, debido a que estudia los fenómenos tal y como son experimentados y percibidos por el hombre y por lo tanto permite el estudio de las realidades cuya naturaleza y estructura peculiar solo pueden ser captadas desde el marco de referencia interno del sujeto que las vive y experimenta. [50]

La fenomenología es una corriente filosófica y un método de investigación cualitativa, y en ambos casos puede orientar la investigación de enfermería para contestar preguntas relacionadas con los fenómenos que son experimentados como

parte del cuidado, de la experiencia de la salud humana, tal y como estos se presentan en el ser objeto de cuidado.

> Esta consideración es pertinente a la acción del cuidado de enfermería por ser innegable su característica de que el cuidado es una relación interpersonal, intersubjetiva y multidimensional de los seres humanos que interactúan entre si y con su medio ambiente. Los momentos de reflexión en la fenomenología son: Descripción del fenómeno en el lenguaje propio de los pacientes; Reducción fenomenológica que busca el fenómeno completo en las descripciones de éstos para definir partes esenciales y no esenciales, siendo muy importante que el investigador se ponga en el lugar del otro; Comprensión de la estructura del fenómeno: la experiencia del sujeto se transforma en expresiones propias que lo sustentan. Respecto a la hermenéutica, se dice que ha sufrido una transformación en cuanto a su estudio y aplicación y en esto Heidegger conjunta los términos del ser y el tiempo, la hermenéutica es, en un primer término el arte y en un segundo término la teoría del entendimiento y explicación de las expresiones tanto verbales como no verbales. Para Heidegger los tres términos principales para definir a esta disciplina son: el entendimiento, la interpretación y la aseveración. (43)

Con relación al primer término se entiende no como la forma en la que se comprende un texto, es decir, no es una base epistemológica del pensamiento, sino es la esencia del humano. Es decir nuestras acciones no tienen una justificación conceptual, no creamos categorías para las rutinas, ni entendemos de manera metodológica nuestros actos. Siguiendo con la interpretación, es entonces el siguiente paso, en el que los objetos son conceptualizados y podemos comprender su uso y su estructura, sin embargo el significado pertenece a una totalidad, no a los objetivos

individuales. Y por medio de la aseveración dice, podemos entonces sintetizar la comprensión e interpretación en lenguaje explicito. Así el significado adquiere verdad y validez.

En este caso, es importante entender que la comunicación es un proceso de interrelación humana que si se fracciona, el cuidado por parte del personal de enfermería, también se fracciona, y entramos en caos, sobre todo cuando se utiliza este proceso para aliviar dolores y apoyar desde un sentido directo a estos padres que viven una experiencia de salud estresante y que de enfermería depende utilizar las mejores herramientas para mantener un clima de seguridad ante las intervenciones que se prestan en estas unidades.

3.2 Muestra

Se utilizó un muestreo intencional es decir, se trató de buscar una muestra que fuera comprehensiva. La muestra de este estudio fueron los datos que surgieron de las entrevistas al grupo de informantes seleccionados.

En cuanto a los informantes del estudio fueron constituidos por seis (6) Profesionales de Enfermería tomando en cuenta algunos criterios de inclusión y exclusión que a continuación se mencionan:

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería.

- Trabajen en Unidades de Terapia Intensiva Neonatal.
- Con un año o más estar trabajando en la Terapia Intensiva Neonatal.
- Que realicen el cuidado directo del recién nacido prematuro.

Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería que ejerzan cargos administrativos, coordinación y/o supervisión del área.
- Los profesionales que trabajen en turnos rotatorios o cubriendo libres del profesional de enfermería.
- Profesionales de enfermería que se estén reintegrando de un permiso o reposo prolongado.

3.3 Técnica de recolección de la información

- El contacto con los informantes se realizó a través de las (os) coordinadores (as) de las Unidades de Terapia Intensiva Neonatal de las instituciones con las que investigadora se contacte, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.
- Se concertó una cita con los participantes en un lugar que aseguró las condiciones necesarias para realizar una adecuada recolección de los datos.

- Las entrevistas se realizaron en el lugar convenido entre el participante y el investigador, el cual fue cómodo para el entrevistado, donde se pudo expresar con tranquilidad y libertad. Además fue un lugar tranquilo que favorecio la adecuada grabación de la entrevista y no permitio la interrupción de personas ajenas mientras se realizaba la entrevista.

- Se ubicó un ambiente cercano al lugar donde labora el profesional de enfermería, para realizar la entrevista.

Cada profesional de enfermería que trabajan en la Terapia Intensiva Neonatal poseen los conocimientos teóricos- prácticos respectivos, pudiendo contribuir a la realización de esta investigación, acerca de la percepción que para ellas tienen el proceso de comunicación con los padres de los recién nacidos prematuros hospitalizados en la UCIN. El fenómeno es estudiado desde adentro del informante de estudio, se busca la esencia en su conciencia, es la vuelta al mundo vivido para buscar el significado del fenómeno. [44]

La técnica de recolección de información que se utilizó para este estudio será la entrevista a profundidad, donde previamente se elaboraron una lista de preguntas abiertas con respecto al tema de estudio que originó la impresión de las experiencias del fenómeno que se pretendía estudiar. Estas entrevistas se aplicaron de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los (as) participantes. Así mismo, las entrevistas fueron

grabadas previo consentimiento de los sujetos en estudio para la búsqueda detallada de la comprensión del fenómeno por parte de la autora.

En esta investigación la Entrevista tiene como función u objetivo básico el descubrimiento, esto es, ganar conciencia en aspectos cualitativos del tema de investigación que aquí planteamos. Cabe señalar que la entrevista cualitativas se constituyen en una conversación creada conjuntamente por el entrevistador y el entrevistado, de manera que más que recolectar datos éstos se producen en la interacción. (51)

En esta investigación el uso de la entrevista a profundidad permitió al investigador sumergirse en el fenómeno en estudio, por lo tanto fueron reflexibles y abiertas y de esta forma se encontró lo más importante y significativo de los informantes, sobre los acontecimientos y dimensiones subjetivas. La misma fue un encuentro cara a cara, no estructurada.

Las entrevistas se grabaron y una vez terminado se transcribieron en su totalidad, teniendo en cuenta las puntuaciones, pausas y gestos (se escribieron durante la entrevista en memos) que el participante realizó durante la entrevista. Se tomaron en cuenta las reglas de transcripción de las entrevistas.

A fin de mantener el anonimato y la confidencialidad se codificaron las entrevistas en orden ascendente iniciando en 1, así como los respectivos códigos sustantivos (1.1, 1.2, 1.3...)….

Para la caracterización de los participantes se realizó una ficha demográfica con los datos básicos del informante con el fin de poder contar con los datos básicos para ser contactado nuevamente para la validación de los datos o en aclaraciones con relación a su relato en la entrevista. Estos datos personales solo fueron conocidos por el investigador.

El afinamiento del investigador cualitativo se realizó entrevistas de prueba donde el investigador realizó las correcciones respectivas para abordar al participante, enfocar al tema de interés y guiar de manera clara la entrevista.

Durante este proceso la asesoría de un experto en investigación cualitativa y en la metodología fenomenológica hizo al investigador para realizar la codificación y guía de las entrevistas.

3.3.1 Guion de la entrevista

Las entrevistas se realizaron teniendo en cuenta una guía elaborada previamente, sin embargo, la investigadora siempre les permitió a los Profesionales de enfermería expresar libremente sus ideas. La guía de la entrevista o guion que se presenta a continuación no es ni pretende ser un protocolo estructurado, se trata de una lista de temas generales de interés de manera que “en la situación de la entrevista, el investigador decide como enunciar las preguntas y cuando formularlas. La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas” [52]

Las entrevistas se iniciaron con preguntas tales como: ¿Cómo ha sido tu experiencia al comunicarte con los padres de los recién nacidos prematuros? ¿Qué ha significado comunicarte con los padres de recién nacidos prematuros? ¿Cómo te has sentido dentro del área cuando te comunicas con estos padres? ¿Cómo ha sido tu experiencia al comunicarte específicamente con la madre de un recién nacido prematuro? ¿Cómo ha sido tu experiencia al comunicarte específicamente con el padre de un recién nacido prematuro? ¿Cuál consideras que es el momento o los momentos más difíciles para comunicarte con los padres de recién nacidos prematuros? ¿Cuál consideras que es el momento o los momentos en los que se ha facilitado la comunicación con estos padres? ¿Qué has hecho tu para facilitar esta comunicación con estos padres? Durante el tiempo que esta el recién nacido en la UTIN ¿has sentido o has tenido la necesidad de comunicarte con los padres del bebe con expresiones físicas o a través de contacto físico? ¿Cómo te sientes cuando abrazas o tocas a estos padres de recién nacidos prematuros? ¿Cómo practicas la religión en tu área de trabajo? ¿En algún momento de la comunicación con los padres se hace evidente la necesidad de pedir a un ser supremo por la situación que vive el recién nacido por la hospitalización? ¿Qué has sentido durante ese momento en que hace evidente la expresión religiosa con los papas? ¿Has sentido que en algún momento es imposible comunicarte con los padres y que has hecho o a quien acudes para mejorar esta relación comunicativa?

3.4 Rigor metodológico

La significación y credibilidad del informe final reposa en buena parte en el cumplimiento de ciertos requisitos éticos y técnicos, que van a hablar de la transparencia y el rigor observados, desde la formulación hasta la culminación del proceso investigativo.

Los criterios que se utilizaron para evaluar la calidad científica de esta investigación cualitativa fueron la credibilidad, la auditabilidad y la transferibilidad planteados por Lincon y Guba. [53]

La credibilidad se refiere al valor de la "verdad" o "verosimilitud" de los hallazgos [54] cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes en el estudio, recolecta información que produce hallazgos que son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos [55] . Para esto someteremos esta investigación a la evaluación de los entrevistados y a la evaluación del tutor académico, este último en cuanto a cada parte del proceso de investigación.

En la investigación cualitativa, para asegurar los criterios de credibilidad se tomaron en cuenta el uso de palabras de los mismos entrevistados, durante la construcción de categorías. Siendo importante devolver la información consolidada a los participantes para que verifiquen la veracidad de los hallazgos.

La auditabilidad, es el segundo criterio del rigor metodológico. Guba y Lincoln, con relación a este criterio, precisan que es la habilidad de otro investigador de seguir la pista o el camino, de lo que el investigador principal ha hecho. Para ello es necesario un registro y documentación completa, de las disposiciones e ideas que el investigador haya tenido en relación con el estudio. [56]

Esta estrategia permite que otro investigador examine los datos y pueda llegar a conclusiones iguales o similares a las del investigador original siempre y cuando tengan perspectivas similares. Para asegurar la auditabilidad de los resultados se utilizó la grabación y transcripciones de la entrevista al finalizarla, además se realizaron las notas pertinentes que fueron valiosas para la descripción de las condiciones de la entrevista.

La transferibilidad o aplicabilidad es el tercer criterio para mantener el rigor metodológico. Este criterio se refiere a la posibilidad de extender los resultados del estudio a otras poblaciones. Guba y Lincoln indican que se trata de examinar qué tanto se ajustan los resultados con otro contexto. El grado de transferibilidad es una función directa de la similitud entre los contextos. [56] . En este caso se dará paso al estudio de nuevas posibilidades y estudios de mayor complejidad que tengan la misma línea de investigación o en su efecto el mismo campo de trabajo donde se ejecutó el proceso de investigación abordado.

3.5 Técnicas de análisis de la información y tematización

El análisis de las entrevistas se realizó siguiendo los pasos de Colaizzi[57] utilizado en las investigaciones fenomenológicas realizadas por enfermería: 1- Leer las transcripciones para entender el significado del fenómeno de los participantes, 2- Extraer frases/expresiones significativas para el fenómeno, 3- Formular significado para cada frase/expresión significativa seleccionada, 4- Organizar los significados para cada entrevista en temas, 5- validar los temas comparándolos con las descripciones originales de los participantes, 6- Desarrollar descripción exhaustiva de los temas y 7- Verificar con los participantes las interpretaciones del investigador (a).

Estas siete fases se aplicaron paso a paso para el análisis de contenido, teniendo presente el sentido del lenguaje, uso social y contexto en que se produce, desde esta perspectiva se abordó este método para identificar la esencia de un fenómeno y transformar la experiencia vivida en una expresión textual de su esencia.

El factor que marco la saturación del contenido, fueron los temas y subtemas que surgieron de las entrevistas realizadas a los seis (6) profesionales de Enfermería para conocer la percepción que tienen sobre la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros que se encuentran en la Terapia Intensiva Neonatal específicamente del Centro Clínico Hospital Metropolitano del Norte.

Luego de este camino, conceptual, histórico y filosófico, se intentó aproximar al fenómeno en estudio. En este caso, se buscó extraer y evidenciar lo concerniente al

proceso de comunicación visto por el profesional de enfermería con los padres de recién nacidos prematuros, como es la experiencia desde la perspectiva de diversos actores, así mismo, se trató de plasmar el sentir de la persona ante este hecho permitiendo comprender esa experiencia para poder incidir en la práctica del cuidado y mantener la humanización en las UCIN.

3.6 Procedimiento de la Descripción del Fenómeno: Colaizzi

El objeto de la investigación fenomenológica es el estudio de la conciencia humana, su objetivo es conocer la esencia de las cosas; por medio de la "Epojé" [58], que significa suspensión del juicio que remite a la fase de resolución fenomenológica o al mundo de los conocimientos teóricos, puestos entre paréntesis para conocer el fenómeno tal como es.

Para esta investigación se utilizó el método de análisis para estudios fenomenológicos de Colaizzi. Este método se utiliza para analizar entrevistas a personas que han experimentado el fenómeno. El objetivo de este análisis fue estudiar cada entrevista para identificar las posturas, opiniones y tendencias en cada entrevista individual y en todas las entrevistas en su totalidad. Una vez el investigador identificó las tendencias en las entrevistas creó categorías para organizar coherentemente éstas y poder explicarlas en la sección de hallazgos del informe de investigación. [57]

Hechas las consideraciones anteriores el proceso de investigación con el método fenomenológico- hermenéutico bajo la premisa de Colaizzi [57], cuando describe que "los fenómenos pueden ser captados desde el marco de referencia interno del sujeto que las vive y experimenta". Para dar cumplimiento a este principio se siguió las siguientes fases que se explican a continuación:

FASE I: Significado del Fenómeno

En primera instancia previo a la descripción fue aclarar los presupuestos, es decir aplicar la Epojé, la cual posibilita un tratamiento objetivo de la conciencia, este procedimiento también es conocido como "reducción fenomenológica" de Husserl que significa ver al sujeto como conciencia pura y no de una manera real o social, se procede a abstenerse de juicios de cualquier clase que concierne a la realidad del fenómeno en estudio. [59]

En este trayecto se procedió a leer a profundidad las transcripciones para entender el significado del fenómeno para cada participante aplicando las reglas de la reducción fenomenológica.

FASE II: Expresiones Significativas para el Fenómeno

En esta etapa se cumple la extracción de frases y expresiones significativas para el fenómeno. El logro de este paso fue a través de la agrupación por similitud de frases y párrafos, aplicación de la saturación teórica. Una frase, por ejemplo, es una unidad de entendimiento. Las palabras se entienden con relación al significado de

toda la frase. El significado de la frase depende del significado de las palabras individuales en la frase. Un concepto deriva su significado del contexto donde se encuentra, pero el contexto está formado por los elementos a los cuales da significado. (60)

FASE III: Formular significados

A lo largo de este trayecto se inició la consulta bibliográfica centrada en temas teóricos relacionados y otros estudios fenomenológicos, consolidando la identificación y desarrollo de los temas esenciales a través de la reflexión, descripción y escritura fenomenológica. Este procedimiento de formular significados de la experiencia permitió dar control, orden a la investigación y a la escritura, capturar el fenómeno que se quiere comprender, describir un aspecto de la estructura de la experiencia y aprehender su significado. En síntesis, la formulación corresponde a iluminar los significados ocultos en los variados contextos del fenómeno. (61)

FASE IV: Tematización

En esta etapa se dedica a formular y organizar los significados para cada frase/expresión seleccionada para cada entrevista en temas/subtemas. Los temas en fenomenología, se entienden como las estructuras de la experiencia, donde un tema es la experiencia de enfoque, de sentido, de punto, no es un objeto que uno encuentra en ciertos puntos o momentos en el texto…es la forma de capturar el fenómeno que se trata de comprender. (60)

El investigador puede realizar un análisis desde la perspectiva fenomenológico–hermenéutica procediendo a explorar las áreas y temas en la vida del investigado, examina interrelaciones y conexiones a partir de un tema particular que parece emergen la vida del investigador, describiendo el investigado su estar–en–el–mundo, y el investigador focalizando el tema y eventualmente logrando una comprensión de su condición humana. (61)

FASE V: Validación de la información

Esta fase se da a través de la colaboración de otros investigadores que aporten su visión e interpretación sobre la información obtenida y la validación intersubjetiva, la cual busca revelar sus fundamentos estructurales en términos de significados relacionando información entre fenómenos, comparar los constructos y postulados a partir de los fenómenos observados en escenarios distintos. (62)

FASE VI: Descripción exhaustiva de los temas

De acuerdo a esta etapa, el investigador (a) realiza una descripción de cada tema fundamentada en evidencia teórica y de acuerdo a la presentación del fenómeno tal cual es tomando en cuenta algunos procesos importantes según Van Manen para aislar las declaraciones temáticas: 1- El enfoque holístico o sentencioso, 2- El enfoque selectivo o destacar y 3- El detalle o línea por línea de enfoque. Cada uno de estos enfoques permite acercarse a un punto de vista diferente del texto difieren en la forma específica de la lente de examen. El primer enfoque es más global, buscando el

sentido general del texto. El segundo enfoque se centra en frases y oraciones que se destacan en el texto. El tercer enfoque s el examen final de la frase de texto sentencia. (60)

FASE VII: Verificar las interpretaciones

En esta última fase del análisis se identifican las experiencias centrales. Esto es posible con la reflexión fenomenológica de la información, la discusión sobre los temas y la consulta bibliográfica. Se realizara, si es necesario, un nuevo análisis en el que se profundizara en el fenómeno y se desarrollaran los temas/subtemas finales.

La identificación y desarrollo de los temas requiere escribir reflexiva, intensamente y de manera fenomenológica. En fenomenología la escritura es el método y el resultado a la vez (63), en este sentido para ordenar el proceso de escritura se hicieron matrices analíticas mostrando cada uno de los temas/subtemas en desarrollo, que se iban modificando a medida que avanzaba el análisis y la escritura.

3.7 Consideraciones Éticas

Con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de beneficencia, no maleficencia y autonomía en este estudio, los informantes, participaran en forma libre, y en tal sentido se solicitara en forma escrita su consentimiento informado, documento que registrará los derechos de los participantes y los compromisos entre ellos y la investigadora. La finalidad del consentimiento informado es asegurar que los individuos participan en la investigación propuesta sólo cuando ésta es compatible

con sus valores, intereses y preferencias; y lo hacen voluntariamente con el conocimiento necesario y suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos. Los requisitos específicos del consentimiento informado incluyen la provisión de información sobre la finalidad, los riesgos, los beneficios y las alternativas a la investigación , una debida comprensión del sujeto de esta información y de su propia situación, y la toma de una decisión libre, no forzada sobre si participar o no. El consentimiento informado se justifica por la necesidad del respeto a las personas y a sus decisiones autónomas. Cada persona tiene un valor intrínseco debido a su capacidad de elegir, modificar y proseguir su propio plan de vida. [64] (Anexo A)

Conviene informar que debido a la naturaleza del tipo de investigación, no se generará impacto ambiental directo, pero se tomarán medidas de protección ambiental mediante el manejo racional de recursos básicos, como el agua, la energía, el papel y las baterías empleadas durante el proceso.

Otro aspecto, a destacar es la honradez intelectual del investigador y los derechos de propiedad intelectual, por lo que para el desarrollo de la presente propuesta de investigación, para esto se hará la debida referenciación bibliográfica de los autores de textos, artículos y páginas web.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Para la realización del análisis de los datos, se procedió a detectar los temas emergentes que se dan en el corpus del discurso de los actores, el que fue previamente transcrito para el análisis. Los temas emergentes, surgen de un discurso cargado de significados, intereses, motivaciones y valoraciones que establecen la base para luego, a través de operaciones sucesivas realizar una construcción teórica conceptual que refleja la descripción. De los temas emergentes, se construyen los subtemas, que comprenden el conjunto de datos obtenidos en el estudio de campo. El tema o categoría: "es una palabra una expresión que designa, en un nivel relativamente elevado de abstracción, un fenómeno cultural, social o psicológico tal como es percibido en un corpus de datos" [65]. Es así como, la construcción de los temas se organizó con las consiguientes subtemas o propiedades que la constituían, a partir de los datos.

4.1 Descripción de los datos generales de los Profesionales de Enfermería entrevistados

A continuación se presentan los datos sociodemográficos de los seis (6) Profesionales de Enfermería que participaron en el estudio para explorar la percepción que tienen sobre su proceso de comunicación con los padres de recién nacidos prematuros y que son presentados a través del siguiente cuadro resumen.

Propósito del Estudio: Explorar la percepción del profesional de enfermería sobre la comunicación con los padres de los recién nacidos prematuros hospitalizados en las Unidades de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) de los Centros Privados del Municipio Naguanagua y San Diego, Estado Carabobo.					
DATOS SOCIODEMOGRAFICOS					
MJM1	**DML2**	**VJS3**	**DAM4**	**MAT5**	**MCC6**
Edad: 28 años **Edo civil:** soltera **Tiempo laborando en el área:** 8 años. **Turno:** noche. **Título:** Licenciada en enfermería. **Religión:** Católica **Escenario de entrevista:** áreas sociales de la clínica. Se desempeña también como enfermera en el Hospital Central en el área de UTIN.	**Edad:** 29 años **Estado civil:** casada **Tiempo laborando en el área:** 9 años **Turno:** trabajo en el turno de la tarde. **Título:** Licenciada en Enfermería. **Religión:** Católica **Escenario de entrevista:** cafetín de la clínica	**Edad:** 26 años **Edo Civil:** soltera **Tiempo laborando en el área:** 4 años **Turno:** en el turno de la Tarde **Título:** Licenciada en Enfermería **Religión:** Católica. **Escenario de la entrevista:** pantry de la unidad neonatal Trabaja en dos sitios donde se desempeña en la misma área neonatal.	**Edad:** 25 años **Edo Civil:** Casada **Tiempo laborando en el área:** 4 años **Turno**: tarde. **Título:** Licenciada en Enfermería **Religión:** Católica **Escenario de la entrevista:** pantry de la Unidad Neonatal. Trabaja en dos lugares: uno formando parte de la terapia neonatal y el otro rotativo pero en algunos casos coinciden con área neonatal.	**Edad:** 31 años **Edo Civil:** soltera **Tiempo laborando en el área:** más o menos tengo 8 a 9 años. **Turno:** en el turno de la tarde. **Título:** Soy Licenciada Especialista en el área Neonatal. **Religión:** Católica. **Escenario de la entrevista:** Restaurant Trabaja en dos sitios donde se desempeña como enfermera neonatal.	**Edad:** 25 años **Edo Civil:** Soltera **Tiempo laborando en el área:** 4 años. **Turno:** noche. **Título:** Licenciada en Enfermería. **Religión:** Católica. **Escenario de la entrevista:** casa de la entrevistada. Trabaja solo en esta institución en el area de la Terapia Neonatal.

Fuente: Becerra, 2013

El grupo de Profesionales de Enfermería al que se entrevistó, laboraba diariamente en un ambiente con experiencias similares como era el contacto con los padres de recién nacidos prematuros en el área de Terapia Neonatal, el grupo presentó características similares como que pertenecían a la religión católica y todos se desempeñaban en el área de UTIN, aun cuando prestaban sus servicios en otras instituciones donde tenían la disponibilidad de trabajar en el misma ambiente, aunque el tiempo laborando en esta área reflejó la experiencia que ya poseían en la misma, y los significados fueron agrupados en temas y subtemas que emergieron espontáneamente.

4.2 Descripción e interpretación de los datos obtenidos a través de las entrevistas a profundidad, aplicadas a los Profesionales de Enfermería que laboran en la Terapia Neonatal.

Para la exposición de los resultados, se realizó la lectura de los análisis de las transcripciones para entender el significado del fenómeno y extraer frases-expresiones significativas y dar origen a la siguiente fase de la formulación de significados, para cada frase o expresión significativa seleccionada, y luego organizar los significados para cada entrevista en temas, validar los temas comparándolos con las descripciones originales de los participantes y desarrollar la descripción exhaustiva de los temas. La nomenclatura utilizada se encuentra dispuesta de la siguiente forma: **MJM1, DML2, VSJ3, DAM4, MAT5 y MCC6** (son los códigos asignados a cada uno de los participantes), **Pág**. (corresponde a la página

donde se encuentra la declaración seguido del numero especifico donde se encuentra) y la **r** (corresponde al renglón donde se encuentra específicamente la declaración significativa del participante).

4.2.1 Formular el significado para cada frase o afirmación-expresión significativa seleccionada.

FRASES SIGNIFICATIVAS
1. Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres
• **//eMJM1/pág.1/r1**…La experiencia ha sido bonita// • **//eDML2/pág.1/r1**…Bueno… ha sido muy buena // • **//eDML2/pág.1/r29** Me parece una bonita experiencia// • **//eVSJ3/pág.1/r1**…Mi experiencia ha sido bien, satisfactoria// • **//eDAM4/pag.1/r1,2** bueno pienso que yo siempre este trato de hablar con ellos porque no es fácil tener a un bebe sobre todo prematuro y bueno hablarle ummm lo más claro que uno le pueda hablar**//** • **//eMAT5/pág.1/r1**…la experiencia siempre es diferente dependiendo de cada papa// • **//eMCC6/pág.1/r1**…Ha sido bien, buena// • **//eMCC6/pág.1/r27** Me he sentido bien//
2. La transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería
• **//eMJM1/pág.1/r5,6**…ellos siempre se avocan al personal de enfermería al que le tienen ellos mas confianza// • **//eMJM1/pag.5/r131,132**…en cada visita solo preguntan por ti porque es a la que mas le han tomado confianza// • **//eDML2/pag.2/r56-58**...hay mamas que quieren saber de todo y también les digo que se sientan en confianza al preguntar cualquier cosa que para eso estamos para responder cualquier preguntar y resolver cualquier inquietud// • **//eDML2/pag.4/r103,104**…cuando los papas están felices por algo de su bebe se

FRASES SIGNIFICATIVAS
sienten en confianza y eso facilita nuestra comunicación a diferencia de cuando están aprehensivos, tristes o estresados// • **//eDML2/pag.5/r127-129…**cuando logras una relación de confianza con los padres puedes decir que tu objetivo fue alcanzado y eso es que crean en lo que les dices y como manejas esta situación que los pone tan tensos// • **//eVSJ3//pág.5/r172-175…**cuando el bebe tiene aquí varios días hospitalizado este los papas incluso sienten confianza como si nos conociéramos desde hace tiempo y entonces en los pasillos te saludan, te llaman, te dan un beso este están pendientes así de uno yo creo que ya cuando pasan así varios días// • **//eDAM4/pág.2/r51-53**…se hace es un lazo y como de confianza y de comunicación, como ya dije si ellas sienten que tú eres bien receptivo y bien positivo se sienten como que más en confianza// • **//eDAM4/pág.3/r90-93** En este caso bueno trato de…de crear como que poquito más de confianza con los papas y también involucrarlos un poquito más a veces dejo que si en una está la mama a veces ya va vamos a hablar con el papa mira papa, buscar comunicación, más que todo para que ellos se sientan que uno los está involucrando y que…ellos también pueden participar// • //**eDAM4/pág.5/r185-187…**luego que va pasando el tiempo que se va creando la confianza o el vínculo entonces si empieza a ver más comunicación.// • //**eMAT5/pág.2/r51,52…**cuando tú les explicas más agarran más confianza// • //**eMAT5/pág.4/r124-127…**mientras más confianza le des a un papa ellos eh ellos más tranquilos van a estar esa es la parte en la que uno trata de abordarlos entonces dependiendo de su angustia lo que ellos quieran escucharte entonces uno se los hace saber se los hace sentir// • //**eMCC6/pág.1/r18,19…**la enfermera debe volverse como una amiga para los padres, en la que puedan confiar// • //**eMCC6/pág.2/r31,32…**es importante llegar a tener confianza con ellos y que ellos se sientan seguros de que estamos trabajando por el bienestar de su hijo// • //**eMCC6/pág.6/r171-174**…cuando tu logras ese grado de confianza y se da ese contacto ya sea por un abrazo o por un apretón de manos tu sabes que la relación que se establece es mas…este…es mas bonita como decirlo es mas fluida y que el intercambio de información puede ofrecer tranquilidad y seguridad en los padres.//
3. Expresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres.
• //**eMJM1/pág.3/r69,70…**Yo pienso que la mas difícil es cuando un bebe

FRASES SIGNIFICATIVAS
prematuro evoluciona al principio muy bien y a los días echa para atrás// • **//eDML2/pág.3/r83-86…**los momentos más difíciles para comunicarme con los padres han sido cuando ellos llegan por primera vez y son muy callados que después va mejorando a medida que te ven con más frecuencia…y cuando su bebe que ha tenido una buena evolución de repente…retrocede// • **//eVSJ3/pág.3/r112**…el momento más difícil creo que es cuando los bebes están de verdad muy delicados// • **//eDAM4/pág.2/r75,76…**creo que ese el momento más difícil, cuando tienes que hablarle a un papa y decirle bueno que el bebe lamentablemente no está evolucionando y que bueno que hay que esperar// • **//eMAT5/pág.4/r134-137…**el explicarles a ellos que de repente es mejor que dejen que acepten o que entiendan que su bebe en ese estado no puede continuar viviendo porque es agónico, es doloroso, tú no sabes lo que siente ese bebe ósea el explicarles a ellos eso es difícil// • //**eMAT5/pág.4/r153-156…**decirle esa parte de que acepte de que su bebe tiene que fallecer tiene que morir y que le designe a dios por ejemple eh el…la decisión de que es lo bueno y que es lo malo para ese bebe es muy difícil decirle a ellos acéptalo así asúmelo así// • **//eMCC6/pág.3/r84,85…**El momento más difícil para comunicarte con los padres es cuando su bebe esta delicado en muy delicadas condiciones y le tienes que decir que está pasando//
4. Facilitando la comunicación con los padres cuando él bebe evoluciona satisfactoriamente
• //**eDML2/pág.4/r98-101…**Bueno, los momentos más fáciles son cuando por ejemplo comienzan a comer, cuando un bebe prematuro que ha estado conectado se le quita el ventilador o el oxígeno del que era dependiente, cuando salen bien ante cualquier interconsulta con un especialista y cuando se decide el egreso// • //**eVSJ3/pág.5/r177-179…**yo creo que es más fácil cuando el niño ya está, ya tiene unos días hospitalizados y está en mejores condiciones los papas se sienten así más libres// • //**eDAM4/pág.3/r111-113…**ya cuando ellos han evolucionado hay esa comunicación ese vínculo se hace mucho más fuerte porque ellos ya pueden

FRASES SIGNIFICATIVAS
estar con su bebe// • //**eMAT5/pág.5/r169-172…**cuando yo escucho a ese papa o a esa mama la angustia que tienen o el origen de su angustia yo ahí puedo abordarlo entonces cuando yo abordo o realmente llego a cubrir esa necesidad de angustia entonces ahí es cuando se me hace más fácil ehhh decirle las palabras indicadas no o explicarle el porqué de las cosas// • //**eMCC6/pág.4/r99-102…**Los momentos en que hace más fácil es cuando….es cuando definitivamente han pasado los días y ya los papas te conocen y entran en confianza eso te permite a ti como enfermera ser responsables con ellos de decirles cualquier cosa porque ellos confían en ti y hay esa relación que nos permite conectarnos//
5. Estar en el lugar del otro
• //**eMJM1/pág.4/r93,94…**hacerles saber que comprendo la situación que están pasando// • //**eMJM1/pág.4/r115,116**…lo importante es comprender lo que ellos viven para ayudarlos y explicarles la situación y sentirse seguros cuando te comunicas con ellos// • //**eDML2/pág.1/r7-9…**algunos papas se confunden con tanta información y luego cuando van otra vez a la visita y te ven te preguntan lo mismo pero sé que es por el estrés que viven y eso hay que comprenderlo// • //**eDML2/pág.1/r29,30**…tu aprendes mucho de ellos y cuando te pones en sus zapatos es algo que nos hace comprender lo que viven// • //**eDML2/pág.5/r122-124**…si comprendes por lo que están pasando los padres lograras mucho con eso eh lograras confianza eh lograras apoyo y lograras hacer una buena relación con los padres// • **//eMCC6/pág.1/r14-16…**la comunicación es parte de las relaciones humanas y tu aquí dentro de esta área tienes que tratar de entender la situación de los padres y comprender lo que viven y lo que sienten// • //**eMCC6/pág.3/r77-79…**desde que tú conoces a los papas empieza la relación y esta tiene que ser como te diría basada en el respeto, la comprensión y la claridad en el mensaje, porque si no eres clara en tus palabras los papas no te entenderán//
6. Brindando un soporte ante las emociones de los padres
• //**eMJM1/pág.4/r95-97…**en esos momentos el apoyo es lo mejor y eso es lo que trato de darles para que se sientan en confianza// • //**eMJM1/pág.6/r159,160…**tú debes ser su apoyo porque tienes la información que los tranquilizara//

FRASES SIGNIFICATIVAS
• **//eDML2/pág.2/r33,34…**por eso trato de darles apoyo incondicional porque se que es la parte más importante de la relación de ayuda// • //**eDML2/pág.2/r47-49…**hay que ayudarlos porque nosotros somos los únicos que podemos aliviar esa ansiedad con lo que les decimos y los haremos sentir más tranquilos// • //**eDML2/pág.6/r159-161…**Cuando te comunicas de una buena forma logras mucho sobre todo aquí cuando los padres necesitan tanto apoyo y tanto aliento para creer que todo saldrá bien pase lo que pase// • //**eVSJ3/pág.7/r240,241…**es como que explicarles y así mediante esa interrelación el ya siente un apoyo en alguien// • //**eVSJ3/pág.1/r4-6**…puedo también como que ayudarles a saciar esa ansiedad que presentan al tener sus bebes aquí, pues porque tenerlos aquí hospitalizados en una Unidad de Terapia Intensiva Neonatal no es nada fácil// • **//eDAM4/pág.1/r30-34…**no es fácil que tú a veces vengas y se presenta una emergencia y no viste a tu bebe y resulta que pasaste a la visita de la tarde y no te den información no sepas nada pero por lo menos una palabra de aliento te ayuda a que tú digas oye mira mi bebe está bien cuidado, esta con personas, y asi tu bebe este en un condición crítica tu sientes ese apoyo en otra persona para que tu bebe mejore// • //**eMAT5/pág./r…**Bueno nada siento que transmito es eeeee… que transmito que le transmito a él esa angú…no , esa receptividad de angustia no, de que yo estoy entendiéndote y te estoy apoyando// • //**eMAT5/pág.1/r36-38**…cuando yo puedo abordar a un papa o a una mama y puedo hacer que ellos me entiendan o calmar ese grado de ansiedad y agresividad a y voltearlo a que sean pacientes a que me demuestren que entendieron mis palabras eso ya es bastante// • //**eMCC6/pág.2/r51-53…**hay que sensibilizarse hay que preocuparse por hablar con estas mamas darle apoyo en esta etapa tan difícil para ellas ayudarlas a superar ese dolor y darles esperanzas siempre y cuando no sean falsas// • //**eMCC6/pág.4/r96-98**…lograr que ellos hablen y te escuchen que te permitan ese momento que les ayude y que vean en ti como un apoyo y que por medio de la palabra puedes lograr// • //**eMCC6/pág.5/r130-132**…conocer sus expectativas por medio de la comunicación tu puedes lograr muchas cosas pero sobre todo puedes ofrecer apoyo y comprensión que es lo que más necesitan estos papas//

FRASES SIGNIFICATIVAS
• //**eMCC6/pág.6/r175,176**…tu logras satisfacer esa necesidad de apoyo, de comprensión, de estar aquí que muchos padres necesitan//
• //**eMCC6/pág.5/r139-141**…siempre la comunicación va a estar enfocada en dar esa palabra de aliento que necesitan los padres y que permitan disminuir ese grado de ansiedad que tienen.//
7. Percibiendo comunicarse con el otro
• //**eMJM1/pág.4/r98,99…**los padres se acercan al personal de enfermería cuando tienen una inquietud//
• //**eMJM1/pág.5/r119-121**…hay mamas que cuando tú te le acercas y se sienten tan mal y tú le das aliento sin esperarlo te abrazan y te dicen lo mucho que sufren//
• //**eDML2//pág.1/r4…**me les acerco y les digo como se encuentra su bebe//
• //**eDML2//pág.4/r118,119…**una de las cosas que hago comúnmente es ser amable con ellos y sin que me pregunten me les acerco y les digo como esta su bebe//
• //**eDML2//pág.6/r153-155**…es algo que tú necesitas, ese acercamiento ese contacto que es posible solo cuando estableces una buena comunicación.//
• //**eVSJ3/pág.2/r66,67…** sienten un alivio cuando uno se acerca y habla con ellas//
• //**eVSJ3/pág.5/r182-185**…creo que es algo satisfactorio pues de que cónchale no pudiste estar con ellos pero por lo menos ellos están pendientes de que ok tu no te acercaste pero ellos vienen a acercarse y te dicen mira porque no fuiste pero si muestran interés de hablar contigo quiere decir que por lo menos le hiciste falta.//
• //**eMCC6/pág.2/r41-43…**es algo que tú tienes que tomar en cuenta por eso acercárteles decirles tu nombre y comprender su situación ayuda a que ellos se expresen y sientan que en ti puedan confiar//
• //**eMCC6/pág.5/r143-145**…a la primera los papas solo van a dejar que te acerques para ubicarlos donde está su bebe y que le expliques todas las cositas que tienen porque obviamente esa es la información que necesitan para creer que sus bebes realmente necesitan estar ahí//
• //**eMCC6/pág.8/r229,230** trato de acercarme a ellos y poco a poco trabajar en esa confianza que quiero que me tengan//
8. Una oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe
• //**eMJM1/pág.4/r103,104…**les explico que función hace esa máquina y que ayuda a su bebe a respirar y a la vez orientándolos de que tienen que tener

FRASES SIGNIFICATIVAS
paciencia y mucha fe// • //**eMJM1/pág.4/r106,107** explicarles todo lo que se le hace al bebe yo veo que ellos se sienten más tranquilos cuando se les explica todo lo que se le hace el bebe// • **//eDML2/pág.1/r1,2**…cuando llega un bebe prematuro nuevo al área le explico a los papas como es todo aquí en el área// • **//eDML2/pág.1/r4-7** después de que el residente o el adjunto les diga la parte clínica y la evolución del bebe y yo les explico las cosas que tienen y para qué sirven, los catéteres, si están conectados, les explico que función hace el ventilador…// • **//eDML2/pág.4/r106-111**…cuando tú te centras primero en él bebe trabajas más esa comunicación como cuando le hablas de cómo pasaron las guardias o después de estar sedados abren sus ojitos, son situaciones que permiten a los padres expresarse cuando le das esa información porque los médicos a veces solo le dicen la parte clínica pero los que están allí todo el tiempo somos nosotros, los enfermeros y manejamos información que ellos no manejan como la parte más cotidiana del bebe// • //**eVSJ3/pág.1/r31-36…**ellos necesitan que la comunicación que él bebe, sea del médicos o con el profesional de enfermería sea una comunicación efectiva sea en donde ellos entiendan que les expliquen todo lo que tiene su bebe, cómo va él bebe, si ha mejorado o está empeorando pero de un forma que ellos queden satisfechos y sepan cómo va su bebe que por lo menos queden tranquilos aquí en los que les esté pasando.// • //**eVSJ3/pág.2/r42-46**…me siento bien explicándole que, que tiene su bebe, como se está comportando porque a veces no es solo y que tiene, la enfermedad que presenta, de si ha mejorado o no ha mejorado sino de cosas que si él bebe se rio, que si él bebe abrió los ojos, que el color del bebe, que a quien se parece porque son las cosas de lo que generalmente los papas al principio hablan del bebe cuando conocen a su bebe// • //**eVSJ3/pág.2/r68,69**…hay que hablar mucho con ellas y comunicarse decirles lo que pasando con su bebe.// • **//eDAM4/pág.1/r6,7…**darles las explicaciones necesarias de cómo está su bebe, como se está recuperando y bueno dependiendo de cómo valla evolucionando él bebe.// • **//eMAT5/pág.1/r32-35…**explicarle el porqué de las cosas porque le estoy solicitando tantas cosas en el día, tantos laboratorios, tantos materiales como

FRASES SIGNIFICATIVAS
ropa, pañales, otro tipo de cosas leche etcétera pues ehhhh de repente es bien significativo para mí que ellos sepan y entiendan el porqué de mi trabajo y para que para que lo hago asi pues para que se lleva a cabo.//
• **//eMCC6/pág.2/r33-35…**es importante comunicarte con ellos explicarles lo que está pasando así sea bueno o malo tienen el derecho de saber lo que pasa con su hijo y nosotros estamos en el deber de decírselo// • //**eMCC6/pág.5/r133-135…**bueno lo primero que también hago es concentrarme en explicarles todo lo que tiene el bebe, los catéteres, si está conectado para qué sirve el ventilador y que función hace pero de una forma sencilla//
9. Demostrando seguridad al transmitirle la información adecuada a los padres
• //**MJM1/pág.4/r109-111…**yo sé que es difícil a veces comunicarse con ellos pro si desde el principio hablas con ellos y te sientes segura en lo que dices van a tener una buena impresión del personal de enfermería y se van a sentir satisfechos con tu trabajo// • //**MJM1/pág.5/r118,119**…siempre la palabra hay que acompañarla con algún gesto que te de seguridad en lo que dices//
• //**eDML2/pág.1/r14-16…**debemos estar seguros de las cosas que decimos y de que manejamos la misma información con nuestros compañeros// • //**eDML2/pág.1/r20-22**…por eso es importante leer el libro de enfermería para ver como estuvo en las otras guardias y la historia médica que son la base para ver cómo ha estado y poder hablar con seguridad con los padres// • //**eDML2/pág.2/r58,59**…debemos tener mucha confianza y seguridad al comunicarnos…al explicarles cualquier detalle que surja//
• **//eMCC6/pág.4/r104-106…**es importante que al hablar con los papas te sientas segura de tus palabras y segura en lo que vas a decir// • **//eMCC6/pág.8/r234,235…** si tú no tienes seguridad en lo que dices entonces es mejor que no le des ninguna información a los padres esto podría confundirlos//
10. Hablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico
• //**eMJM1/pág.5/r121,122…**he tenido la experiencia con mamas que con solo ponerle la mano en el hombro te sonríen aceptando tu gesto de estoy aquí para consolarte//
• //**eDML2/pág.5/r136-138…**las expresiones físicas siempre se dan cuando estableces una comunicación con un papa sobre todo para presentarse desde que

FRASES SIGNIFICATIVAS
le estrechas la mano o cuando tú le vas a decir las situación de su bebe// • //**eDML2/pág.6/r161,162**…cuando un papa te abraza es porque necesita llenar un vacío como una especie de consolación// • //**eDML2/pág.6/r163-167**…son muchas las experiencias que te hacen sentir bien sobre todo cuando utilizas la palabra como una herramienta necesaria pero siempre nos estamos comunicando así sea con palabras o con gestos en este caso abrazos o de repente si tomas de la mano a una mama para consolarla eso te Dara la seguridad en lo que les dices y sentirán mucho más tranquilidad// • //**eVSJ3/pág.5/r186-188…**Bueno el contacto físico obvio que es necesario eh sobre todo cuando los papas este tú los ves que se sienten tan mal que están añorando acercárteles a sobarle, ponerle la mano en la espalda, agarrarle la mano, darle este sentirle eh darle con eso un apoyo// • **//eDAM4/pág.4/r132-134…**expresiones físicas más que todo y contacto físico más que todo cuando hay esos momentos de angustia uno le puede colocar este la mano en el hombro este como diciendo que todo va a salir bien// • **//eDAM4/pág.4/r135-136…**uno a veces no tiene palabras si no que con los gestos uno trata de decir que todo va a estar bien// • //**eMAT5/pág.7/r247-252…**que ellos sientan que mira aquí estoy y si hay un abrazo si existe la necesidad de que de que oye mama yo sé que estas sufriendo pero todo va a salir bien entonces ahí uno indudablemente tu tocas a esa mama, tu abrazas a esa mama, tú le das esa palmada de cálmate, de aliento pues de que te entiendo te entiendo pero yo en este caso entonces yo que más puedo hacer sino explicar y decir que yo entiendo su dolor// • //**eMCC6/pág.6/r152-154…**si se necesita más que solo decir palabras los gestos también comunican y el contacto físico es sumamente importante// • //**eMCC6/pág.6/r158-160…**hay que incentivar al personal que lo haga que se preocupe por establecer esta comunicación y que cuando se de este contacto físico ya sea un abrazo o tomar de la mano lo acepten y lo aprovechen// • //**eMCC6/pág.6/r169-171**…Me siento bien…porque siento que estoy llenando un vacío que los papas necesitan llenar y que se sienten más cómodos cuando hay ese contacto entre ambas partes entre los padres y el personal de enfermería//
11. Percibiendo la conexión con un ser supremo, para la recuperación de su hijo
• //**MJM1/pág.6/r154-156…**con los papas yo siempre les digo que tengan fe porque dios es el único que nos permitirá disfrutar de las cosas buenas y tú ves cómo cambian esos papas cuando tu incluyes en tus palabras a dios// • //**MJM1/pág.6/r162-164**…siempre llevo a dios en mis palabras porque sé que el

FRASES SIGNIFICATIVAS
encontrara las palabras necesarias para llevar …eh para transmitir ese apoyo, esa tranquilidad, esa confianza para trabajar de la mejor forma posible// • //**MJM1/pág.6/r172-174**…yo pienso que siempre es necesario pedir a ese ser supremo así sea a un santo porque todo dependerá de lo que tu creas y en ello se basara tu fe y en lo que conseguirás con ella// • //**DML2/pág.6/r177,178…**a los papas los incentivo a que tengan fe a que todo va a estar bien y que todo será por el bienestar del bebe aun en los momentos de resignación// • //**DML2/pág7./r185-187**…nosotras estamos para ayudarles pero sobre todo para tener fe en que todo saldrá bien y que cuentan con un personal que está ahí para ayudarlos para hablar y hacerlos sentir seguros// • //**DML2/pág.7/r195-197**…yo los impulso cuando los veo muy estresados…hablo con ellos y cuando les digo que confíen en dios se sienten más tranquilos de pensar que nosotras también tenemos fe de que todo saldrá bien// • //**VSJ3/pág.7/r249,250…**Bueno yo como no sabemos la religión de entrada de los padres este siempre les digo que hay que tener fe en Dios porque se sabe que Dios es uno solo y para las distintas religiones// • //**VSJ3/pág.7/r258-261**…cuando tú le hablas de Dios ellos de una u otra forma te dicen a donde van si solo te hablan de Dios o te hablan de algún santo o de alguna virgen entonces tu ya tu ahí le explicas, pero siempre obviamente metemos la religión sobre todo cuando están muy muy graves porque es una forma de brindarles tranquilidad// • //**eDAM4/pág.4/r152-154…**de hecho nosotras acá respetamos obvio respetamos la religión de cada padre y a veces hay padres que manejan otras doctrinas y vemos cuando ellos les realizan oraciones y pues respetamos eso al respecto// • //**eMAT5/pág.7/r268-270…**yo si llevo mucho que ese papa y esa mama se refugien en dios y calmen esa angustia clame ese dolor ehhhh los ayude a la espera de que salga ese bebe de ahí de esa unidad// • //**eMAT5/pág.8/r282-285**…tu para decir algo tienes que sentirlo indudablemente y yo y tu vas viendo o no cree en ese ser supremo de que tenemos que creer en dios y de que tenemos que poner nuestra toda nuestra en el si yo no lo siento yo no lo puedo trasmitir entonces yo primero tengo que sentirlo para poder decirle a ese papa este papa mama cree en dios vamos a orar//

FRASES SIGNIFICATIVAS
• //**eMCC6/pág.7/r193-195**…particularmente cuando sé que los papas tienen fe los incentivo a que no la pierdan porque para mí es como perder las esperanzas// • //**eMCC6/pág.7/r195,196**…este momento no es fácil para ellos y si la religión los puede llegar a alcanzar este grado de tranquilidad yo de verdad los apoyo// • //**eMCC6/pág.7/r206,207…**para mí el buscar refugio en la palabra de dios es siempre importante cuando las cosas están difíciles.//
12. Reconocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres
• //**eMJM1/pág.7/r193-199…**en este momento trato de hablar con ellos e insistir y que tengan la información necesaria pero si igual mira cónchale ese papa por más que le digo no me entiende trato de pedirle ayuda a una de mis compañeras porque en ese intento de hablar con ellos y de insistir e insistir y no logras nada porque los papas son cerrados totalmente cerrados entonces te agotas, pero nunca hay que dejarlo de hacer por eso le pido a una de mis compañeras que me ayude lo importante es lograr que estos papas entiendan// • //**eDML2/pág.8/r231-234…**muchas veces recurro a mis compañeras y a la médico o al médico para que traten de aclarar las dudas y que las cosas se vayan dando mejor solo es cuestión de paciencia y de cooperación con tu grupo de trabajo que te ayuden y te metan la mano cuando tú no puedes es algo que te ayuda como persona y como profesional.// • //**eVSJ3/pág.5/r166-171…**Este bueno lo que pudiera bueno no se creó que lo hecho ponte entre mis compañeras que hacemos el comentario “naguara no puedo con esta persona porque es así” entonces o esa persona me da así y simplemente cambiamos ya esa persona intentara entrarle y poder hacer la receptividad entre ellos y bueno algunas veces se da y a veces es, puede ser el tipo de persona o una empatía no con todo el mundo se siente la misma empatía pero asi o a mas nadie yo creo que rotar entre compañeras.// • //**eDAM4/pág.5/r169,170…**En este caso bueno trato de…de hablar con mis compañeras para buscar una solución al respecto// • //**eDAM4/pág.5/r178-180**…si la receptividad no es conmigo en este caso sino que es con otra compañera entonces trato de que mi compañera en este caso sea la que, sea el intermediario para que ellos creen la confianza y uno puede hablar// • //**eMAT5/pág.9/r317,318…**esas son estrategias hablar con el médico, hablar con la compañera que le caiga mejor, esperar que ellos cesen su agresividad esas son

FRASES SIGNIFICATIVAS
más que todo las estrategias.//
• //**eMCC6/pág.9/r245-247…**veces cuando se me hace difícil recurro a mis compañeras a la que se le haga más fácil hablar con los papas que sea también comunicativa para que ella logre calmar a esos padres, le proporcione tranquilidad y disminuya sus niveles de estrés//
13. Percibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre
• **//MJM1/pag.1/r21-29/** Bueno en eso existe unas diferencias, yo pienso que una de la diferencias son dependiendo de los padres la actitud que tengan ellos y creencias porque hay padres que de verdad al momento de entrar, este, se le ve un semblante diferente de confianza que vienen alegres porque vienen a ver a sus bebes, que tienen empatía con el personal tanto de enfermería como el personal médico que este laborando o que este en la guardia eso es importante para poder establecer y tener una buena comunicación satisfactoria con los padres y el personal de enfermería…el otro punto es si es todo lo contrario va a existir una barrera sobre todo para el personal de enfermería porque uno siente que el familiar llega con una barrera como con una desconfianza y yo pienso que es que no hay empatía// • //**eDML2/pág.2/r54-56…**la comunicación con la mami es fácil porque hablamos de mujer a mujer, y como mujer y madre comprendo lo que sienten ante esta situación por eso trato de explicarles todo con respecto a su bebe// • //**eDML2/pág.3/r75,76**…hay papas que tratan de llevar más el control de la situación como hay papas que realmente son muy callados// • //**eVSJ3/pág.2/r64…**las mamas de verdad son muy receptivas// • //**eVSJ3/pág.3/r83**…hablar con la mama es muy satisfactorio que como somos mujeres nos entendemos// • //**eVSJ3/pág.3/r88**…no todos los papas son …son muy receptivos// • //**eVSJ3/pág.3/r94,95**…a veces con los papas es más difícil no se también es por la personalidad del hombre// • //**eDAM4/pág.1/r35-38…**Bueno al principio un poco este como que distante porque ellas están todavía así como…no quieren tal vez expresarse están todavía en su círculo, están empezando como ummm ay como llamaría a eso, su duelo en este caso porque su bebe está aquí// • //**eDAM4/pág.2/r63…**siempre he visto que la mama es mucho más comunicativa que el papa// • //**eDAM4/pág.2/r67-70…**yo veo que con la mama hay mucha más comunicación

FRASES SIGNIFICATIVAS
que con los papas porque ellos no porque quieran no quieran la información sino porque les da miedo, o a veces no tienen mucho conocimiento prefieren a veces que la mama hable y ellos después hablar entre ellos y…e informarse.//
• //**eMAT5/pág.3/r80-82…**Los papas a diferencia de las mamas, los papas son siempre más reservados no, la mama no la mama transmite más amor no, mas ternura, mas quiero estar allí, hay papas que no hay papas que son eh eh siempre son más limitados// • //**eMAT5/pág.3/r84-86**…mi experiencia con ellos (referida a los papas genero masculino) un poquito más reservada igualito se le explica ehhhh igualito se les da orientaciones de que hacer o como hacer en diversas situaciones//
• //**eMCC6/pág.2/r44,45…**Con la mama la comunicación a veces se hace más fácil porque somos mujeres y a veces expresan más sus sentimientos que los papas// • //**eMCC6/pág.3/r61-63**…Con los papas la experiencia también ha sido buena hay papas que hablan contigo, que te expresan lo que sienten es decir son más abiertos pero otros que no que prefieren mantenerse al margen// • //**eMCC6/pág.3/r66-68**…les explico todo porque a los papas hay que explicarles todo de repente hay unos que son más cerrados como que más como que más tímidos pero tienes como enfermera que acercarte a ese papa y hablar con el//
14. Percibiendo la necesidad de expresar inquietudes y sentimientos
• //**eDML2/pág.4/r115-118…**Bueno lo que hago es escucharlos y es porque cuando tú te comunicas tienes que también permitirle a esa persona que se comunique que se exprese y eso te permite conocer que siente y que piensa esa persona o ese papa y esa mama que tienen tanta necesidad de ser escuchados// • //**MAT5/pág.3/r108,109…**lo primero que yo hago es escucharlos ok lo primero que hay que saber qué es lo que le angustia que es lo que ellos quieren… • //**MAT5/pág.3/r113-117**…hay que escuchar primero a papa y mama para saber cuál es su cual es el motivo real de su mortificación de su ansiedad, de su angustia y ósea una vez que yo los escucho y sabré que es lo que tengo que abordar que es lo que tengo que explicar que es lo queee que es lo que debo recomendar a esos papas todo va a depender de ahí de lo que ellos me expresen para yo poder abordarlos// • //**eMCC6/pág.3/r80-83…**por eso lo importante es bajar esos niveles de ansiedad por medio de la comunicación por eso es importante recalcar que dentro de los roles de la enfermería debe estar el de ser comunicativa que le permita expresar pero también escuchar para dar apoyo//

FRASES SIGNIFICATIVAS
• //**eMCC6/pág.5/r120-123**…Bueno lo primero que hago es escucharlos permitir que se desahoguen porque se que vienen con mucha ansiedad a la visita y obviamente asi no se podrán comunicar o no se querrán comunicar contigo porque también depende de la disposición que tenga el papa o la mama en ese momento y de cómo se sientan//
15. Comunicarse con respeto entreteje expresiones que suavizan el impacto emocional
• //**eDML2/pág.5/r147-149…**las experiencias han sido muchas con papas con los que he tenido contacto físico pero claro siempre mostrando respeto porque de ahí tu sabes con quien tratas// • //**eMCC6/pág.9/r242-244…**siempre debe haber respeto porque el respeto se logra si tú también respetas a estos papas y lo que piensan y sienten sino lo haces pues no podrás entablar una buena comunicación//
16. La comunicación como herramienta vital para el trabajo con los padres
• //**eVSJ3/pág.1/r13-16…**es una parte esencial ya que entre los padres y el profesional que cuida al bebe tiene que este haber comunicación ya que a través de nosotros los padres van a aprender a conocer a sus bebes// • **//eMCC6/pág.1/r23,24…**la comunicación dentro de esta área es esencial y para mi constituye una parte importante de la relación enfermera- paciente//
17. Adecuando las palabras para que los padres me puedan entender
• **//eVSJ3/pág.1/r23-25…**a veces hay que hablarles este hay que ponerse al grado de instrucción de esa persona y explicarles como que más sencillo// • //**eMAT5/pág.1/r25-31…**es bastante significativo el hecho de que yo los pueda abordar ok de que no solamente yo sino mi equipo de trabajo al momento de tratar con ellos sean cálidos sean bien explicativos y de repente y todo va a depender del grado de instrucción de esa mama o ese papa no es lo mismo tratar que yo trate con una compañera que es una Licenciada o con mi otra compañera que es una médico a que trates con esa mama que de repente no tiene ningún tipo de conocimiento con respecto a la salud// • //**eMCC6/pág.5/r136-139…**te tienes que adecuar al grado de…este de instrucción porque no es igual hablarle a un papa o a una mama que es licenciada a una mama que solo es bachiller igual no es igual hablarle a una mama adulta que a una mama adolescente//
18. Buscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles
• //**eMJM1/pág.5/r139-141…**tienes que saber cómo trabajar con ellos y en que

FRASES SIGNIFICATIVAS
momento hablarles porque en el momento más inoportuno te pueden hacer sentir que no quieren nada de ti// • **//eDML2/pág.5/r125-127…**cuando sabes que decir y en qué momento decirlo te sientes mucho más seguro de que los padres sentirán tu apoyo y se sentirán satisfechos y tranquilos con el cuidado que tu brindas// • **//eDML2/pág.6/r169,170**…es importante decir lo que se piensa pero también saber en qué momento decirlo// • **//eMAT5/pág.8/r306,307…**esperar que ellos se calmen esa agresividad para que otra vez volvamos al dialogo// • **//eMCC6/pág.8/r233…**asistirles en los momentos que ellos me necesitan//

4.2.2 Organizar los significados para cada entrevista en temas y Validar los temas comparándolos con las descripciones originales de los participantes

Los significados se organizaron de acuerdo a cada entrevista distinguiéndose el código correspondiente a cada uno de los participantes. En las siguientes tablas se denotan los temas, subtemas, significados atribuidos y las declaraciones originales correspondiente al análisis de cada una de las entrevistas de los participantes, para luego presentar una tabla que resume de manera generalizada y de acuerdo a las declaraciones de cada uno de los Profesionales aquellos temas y subtemas que se fundamentan a través de cada discurso.

ENTREVISTA 1. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MJM1			
Temas	**Subtemas**	**Significados**	**Descripciones originales de los participantes**
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	Se percibe la experiencia comunicativa con los padres como agradable	***//eMJM1/pág.1/r1**…La experiencia ha sido bonita//
Situaciones q facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa	Expresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres.	Se hace difícil la comunicación con los padres atribuida al delicado estado de salud de sus bebes	*//**eMJM1/pág.3/r69,70 …**Yo pienso que la más difícil es cuando un bebe prematuro evoluciona al principio muy bien y a los días echa para atrás//
Valores presentes dentro de la relación comunicativa	La transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería	La confianza depositada en el personal de enfermería permitirá a los padres tener seguridad en la información suministrada tanto que se logra una conexión.	***//eMJM1/pág.1/r5,6**…ellos siempre se avocan al personal de enfermería al que le tienen ellos más confianza// ***//eMJM1/pag.5/r131,132**…en cada visita solo preguntan por ti porque es a la que más le han tomado confianza//
	Estar en el lugar del otro	Comprender la situación de los padres permite disminuir el grado de estrés y ansiedad que la situación pueda generar	*//**eMJM1/pág.4/r93,94 …**hacerles saber que comprendo la situación que están pasando// *//**eMJM1/pág.4/r115,116**…lo importante es comprender lo que ellos viven para ayudarlos y

ENTREVISTA 1. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MJM1			
			explicarles la situación y sentirse seguros cuando te comunicas con ellos//
	Demostrando seguridad al transmitirle la información adecuada a los padres	Es importante comunicarse desde el primer momento con los padres y lograr que se sientan satisfechos con tus palabras, pero siempre articulándola con un gesto que te seguridad en lo que informas.	*//**MJM1/pág.4/r109-111…**yo sé que es difícil a veces comunicarse con ellos pro si desde el principio hablas con ellos y te sientes segura en lo que dices van a tener una buena impresión del personal de enfermería y se van a sentir satisfechos con tu trabajo// *//**MJM1/pág.5/r118,119**…siempre la palabra hay que acompañarla con algún gesto que te de seguridad en lo que dices//
Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los profesionales de enfermería con los padres	Brindando un soporte ante las emociones de los padres	El sistema de apoyo es importante en la relación comunicativa para disminuir las actitudes negativas en los padres, ya que le proporcionas tranquilidad ante su angustia.	*//**eMJM1/pág.4/r95-97…**en esos momentos el apoyo es lo mejor y eso es lo que trato de darles para que se sientan en confianza// *//**eMJM1/pág.6/r159,160…**tú debes ser su apoyo porque tienes la información que los tranquilizara//
	Percibiendo comunicarse con el otro	Se logra el acercamiento con los padres de una forma más emocional	*//**eMJM1/pág.4/r98,99…**los padres se acercan al personal de enfermería cuando tienen una inquietud//

ENTREVISTA 1. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MJM1			
		y con expresión de sentimientos	*//**eMJM1/pág.5/r119-121**…hay mamas que cuando tu te le acercas y se sienten tan mal y tú le das aliento sin esperarlo te abrazan y te dicen lo mucho que sufren//
	Una oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe	Se le proporciona información a los padres en cuanto al cuidado que se le proporciona al bebe para lograr tranquilizarlos	*//**eMJM1/pág.4/r103,104…**les explico que función hace esa máquina y que ayuda a su bebe a respirar y a la vez orientándolos de que tienen que tener paciencia y mucha fe// *//**eMJM1/pág.4/r106,107** explicarles todo lo que se le hace al bebe yo veo que ellos se sienten más tranquilos cuando se les explica todo lo que se le hace el bebe//
	Hablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico	El contacto físico se hace evidente para proporcionar apoyo emocional a los padres	*//**eMJM1/pág.5/r121,122…**he tenido la experiencia con mamas que con solo ponerle la mano en el hombro te sonríen aceptando tu gesto de estoy aquí para consolarte//
	Reconocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres	Recurrir al equipo de trabajo cuando se imposibilita la comunicación para lograr el abordaje necesario de	*//**eMJM1/pág.7/r193-199…**en este momento trato de hablar con ellos e insistir y que tengan la información necesaria pero si igual mira cónchale ese papa por más que le digo no me

ENTREVISTA 1. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MJM1			
		estos padres.	entiende trato de pedirle ayuda a una de mis compañeras porque en ese intento de hablar con ellos y de insistir e insistir y no logras nada porque los papas son cerrados totalmente cerrados entonces te agotas, pero nunca hay que dejarlo de hacer por eso le pido a una de mis compañeras que me ayude lo importante es lograr que estos papas entiendan//
	Buscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles	El momento adecuado para comunicarse con los padres determinara la efectividad en la relación comunicativa	*//**eMJM1/pág.5/r139-141…**tienes que saber cómo trabajar con ellos y en qué momento hablarles porque en el momento más inoportuno te pueden hacer sentir que no quieren nada de ti//
Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal	Percibiendo la comunicación con un ser supremo a favor de la recuperación de su hijo	Se hace evidente la necesidad de pedir a un ser supremo y de utilizar la religión y la fe en los momentos más difíciles para los padres y para asegurar el apoyo espiritual que ellos tanto necesitan por parte del	*//**MJM1/pág.6/r154-156…**con los papas yo siempre les digo que tengan fe porque dios es el único que nos permitirá disfrutar de las cosas buenas y tú ves cómo cambian esos papas cuando tu incluyes en tus palabras a dios// *//**MJM1/pág.6/r162-164**…siempre llevo a dios en mis palabras porque sé que el encontrara las palabras

ENTREVISTA 1. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MJM1			
		profesional de enfermería	necesarias para llevar …eh para transmitir ese apoyo, esa tranquilidad, esa confianza para trabajar de la mejor forma posible// *//**MJM1/pág.6/r172-174**…yo pienso que siempre es necesario pedir a ese ser supremo así sea a un santo porque todo dependerá de lo que tu creas y en ello se basara tu fe y en lo que conseguirás con ella//
La relación comunicativa con la madre y el padre	Percibiendo diferencias entre la comunicación con el padre y la madre	El éxito de la relación comunicativa depende en gran parte de la actitud que puedan llegar a tener la madre y el padre y que se pueden traducir en lograr la confianza esperada o por lo contrario la desconfianza que puede llegar a dificultar la comunicación entre ambas partes.	***//MJM1/pag.1/r21-29** Bueno en eso existe unas diferencias, yo pienso que una de la diferencias son dependiendo de los padres la actitud que tengan ellos y creencias porque hay padres que de verdad al momento de entrar, este, se le ve un semblante diferente de confianza que vienen alegres porque vienen a ver a sus bebes, que tienen empatía con el personal tanto de enfermería como el personal médico que este laborando o que este en la guardia eso es importante para poder establecer y tener una buena comunicación satisfactoria con los

ENTREVISTA 1. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MJM1			
			padres y el personal de enfermería…el otro punto es si es todo lo contrario va a existir una barrera sobre todo para el personal de enfermería porque uno siente que el familiar llega con una barrera como con una desconfianza y yo pienso que es que no hay empatía//

TEMAS Y SUBTEMAS DE LA PERCEPCION DE LA COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL ENFERMERIA MJM1					
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	**Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa**	**Valores presentes dentro de la relación comunicativa**	**Técnicas de Comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres**	**Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal**	**La relación comunicativa con la madre y el padre**
Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	**E**xpresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres.	**L**a transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería. **E**star en el lugar del otro. **D**emostrando seguridad al transmitirle la información adecuada a los padres. **C**omunicarse con respeto entreteje expresiones que suavizan el impacto emocional.	**B**rindando un soporte ante las emociones de los padres, **P**ercibiendo comunicarse con el otro, **U**na oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe, **H**ablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico, **R**econocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres, **B**uscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles.	**P**ercibiendo la conexión con un ser supremo para la recuperación de su hijo.	**P**ercibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre.

Fuente: información suministrada por MJM1

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
Temas	**Subtemas**	**Significados**	**Descripciones originales de los participantes**
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	Comunicarse con los padres es una experiencia que satisface al personal de enfermería	***//eDML2/pág.1/r1**…Bueno… ha sido muy buena // ***//eDML2/pág.1/r29** Me parece una bonita experiencia//
Situaciones q facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa	Expresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres.	La comunicación con los padres se dificulta cuando el estado de salud del bebe es variante	***//eDML2/pág.3/r83-86…**los momentos más difíciles para comunicarme con los padres han sido cuando ellos llegan por primera vez y son muy callados que después va mejorando a medida que te ven con más frecuencia…y cuando su bebe que ha tenido una buena evolución de repente…retrocede//
	Facilitando la comunicación con los padres cuando él bebe evoluciona satisfactoriamente	La comunicación se facilita cuando él bebe, va evolucionando hacia la mejoría	*//**eDML2/pág.4/r98-101…**Bueno, los momentos más fáciles son cuando por ejemplo comienzan a comer, cuando un bebe prematuro que ha estado conectado se le quita el ventilador o el oxígeno del que era dependiente, cuando salen bien ante cualquier interconsulta con un especialista y cuando se decide el egreso//

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
Valores presentes dentro de la relación comunicativa	La transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería	Responder asertivamente a las interrogantes de los padres, genera que ellos tengan confianza en el personal de enfermería.	***//eDML2/pag.2/r56-58**...hay mamas que quieren saber de todo y también les digo que se sientan en confianza al preguntar cualquier cosa que para eso estamos para responder cualquier preguntar y resolver cualquier inquietud// ***//eDML2/pag.4/r103,104**…cuando los papas están felices por algo de su bebe se sienten en confianza y eso facilita nuestra comunicación a diferencia de cuando están aprehensivos, tristes o estresados// ***//eDML2/pag.5/r127-129…**cuando logras una relación de confianza con los padres puedes decir que tu objetivo fue alcanzado y eso es que crean en lo que les dices y como manejas esta situación que los pone tan tensos//
	Estar en el lugar del otro	La empatía favorece las relaciones entre los padres y el personal de enfermería	*//**eDML2/pág.1/r7-9…**algunos papas se confunden con tanta información y luego cuando van otra vez a la visita y te ven te preguntan lo mismo pero sé que es por el estrés que viven y eso hay que

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
			comprenderlo// *//**eDML2/pág.1/r29,30** …tu aprendes mucho de ellos y cuando te pones en sus zapatos es algo que nos hace comprender lo que viven// *//**eDML2/pág.5/r122-124**…si comprendes por lo que están pasando los padres lograras mucho con eso eh lograras confianza eh lograras apoyo y lograras hacer una buena relación con los padres//
	Demostrando seguridad al transmitirle la información adecuada a los padres	La información adecuada enfatiza la seguridad al momento de comunicarnos	*//**eDML2/pág.1/r14-16…**debemos estar seguros de las cosas que decimos y de que manejamos la misma información con nuestros compañeros// *//**eDML2/pág.1/r20-22**…por eso es importante leer el libro de enfermería para ver como estuvo en las otras guardias y la historia médica que son la base para ver cómo ha estado y poder hablar con seguridad con los padres// *//**eDML2/pág.2/r58,59** …debemos tener mucha

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
			confianza y seguridad al comunicarnos…al explicarles cualquier detalle que surja//
	Comunicarse con respeto entreteje expresiones que suavizan el impacto emocional	Se establece el respeto durante el contacto físico establecido cuando ambas partes se comunican	*//**eDML2/pág.5/r147-149…**las experiencias han sido muchas con papas con los que he tenido contacto físico pero claro siempre mostrando respeto porque de ahí tu sabes con quien tratas//
Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los profesionales de enfermería con los padres	Brindando un soporte ante las emociones de los padres	El apoyo incondicional mediante la palabra ayuda a aliviar la ansiedad y otorga estados de tranquilidad en los padres	***//eDML2/pág.2/r33,34 …**por eso trato de darles apoyo incondicional porque sé que es la parte más importante de la relación de ayuda// *//**eDML2/pág.2/r47-49…**hay que ayudarlos porque nosotros somos los únicos que podemos aliviar esa ansiedad con lo que les decimos y los haremos sentir más tranquilos// *//**eDML2/pág.6/r159-161…**Cuando te

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
			comunicas de una buena forma logras mucho sobre todo aquí cuando los padres necesitan tanto apoyo y tanto aliento para creer que todo saldrá bien pase lo que pase//
	Percibiendo comunicarse con el otro	El acercamiento con los padres favorece una buena relación comunicativa.	*//**eDML2//pág.1/r4…** me les acerco y les digo como se encuentra su bebe// *//**eDML2//pág.4/r118,119…**una de las cosas que hago comúnmente es ser amable con ellos y sin que me pregunten me les acerco y les digo como esta su bebe// *//**eDML2//pág.6/r153-155**…es algo que tú necesitas, ese acercamiento ese contacto que es posible solo cuando estableces una buena comunicación.//
	Una oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe	Comunicarse con los padres permite responder a las inquietudes y dudas acerca de la evolución del bebe.	***//eDML2/pág.1/r1,2**… cuando llega un bebe prematuro nuevo al área le explico a los papas como es todo aquí en el área// ***//eDML2/pág.1/r4-7** después de que el residente o el adjunto les diga la parte clínica y la evolución del bebe y yo

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
			les explico las cosas que tienen y para que sirven, los catéteres, si están conectados, les explico que función hace el ventilador…// ***//eDML2/pág.4/r106-111**…cuando tú te centras primero en el bebe trabajas más esa comunicación como cuando le hablas de cómo pasaron las guardias o después de estar sedados abren sus ojitos, son situaciones que permiten a los padres expresarse cuando le das esa información porque los médicos a veces solo le dicen la parte clínica pero los que están allí todo el tiempo somos nosotros, los enfermeros y manejamos información que ellos no manejan como la parte mas cotidiana del bebe//
	Hablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico	El contacto físico se evidencia como complemento de la expresión de sentimientos durante la relación comunicativa	*//**eDML2/pág.5/r136-138…**las expresiones físicas siempre se dan cuando estableces una comunicación con un papa sobre todo para presentarse desde que le estrechas la mano o cuando tú le vas a decir las situación de su bebe//

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
			*//**eDML2/pág.6/r161,162**…cuando un papa te abraza es porque necesita llenar un vacío como una especie de consolación// *//**eDML2/pág.6/r163-167**…son muchas las experiencias que te hacen sentir bien sobre todo cuando utilizas la palabra como una herramienta necesaria pero siempre nos estamos comunicando así sea con palabras o con gestos en este caso abrazos o de repente si tomas de la mano a una mama para consolarla eso te dará la seguridad en lo que les dices y sentirán mucho más tranquilidad//
	Reconocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres	El apoyo profesional del equipo de trabajo garantiza el establecimiento de la relación comunicativa	*//**eDML2/pág.8/r231-234…**muchas veces recurro a mis compañeras y a la médico o al médico para que traten de aclarar las dudas y que las cosas se vayan dando mejor solo es cuestión de paciencia y de cooperación con tu grupo de trabajo que te ayuden y te metan la mano cuando tú no puedes es es algo que te ayuda como persona y como profesional.//

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
	Percibiendo la necesidad de expresar inquietudes y sentimientos	Es importante la práctica de la escucha activa para permitir que esos padres expresen sus inquietudes ante la situación que viven	*//**eDML2/pág.4/r115-118…**Bueno lo que hago es escucharlos y es porque cuando tú te comunicas tienes que también permitirle a esa persona que se comunique que se exprese y eso te permite conocer que siente y que piensa esa persona o ese papa y esa mama que tienen tanta necesidad de ser escuchados//
	Buscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles	Saber que decir y hacer en el momento adecuado asegura el asentamiento de una buena relación comunicativa	***//eDML2/pág.5/r125-127…**cuando sabes que decir y en qué momento decirlo te sientes mucho más seguro de que los padres sentirán tu apoyo y se sentirán satisfechos y tranquilos con el cuidado que tu brindas// ***//eDML2/pág.6/r169,170**…es importante decir lo que se piensa pero también saber en qué momento decirlo//
Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal	Percibiendo la comunicación con un ser supremo para la recuperación de su hijo	La comunicación efectiva incluye ofrecer apoyo espiritual a través del uso de la palabra para ofrecer tranquilidad a los padres	*//**DML2/pág.6/r177,178…**a los papas los incentivo a que tengan fe a que todo va a estar bien y que todo será por el bienestar del bebe aun en los momentos de resignación// *//**DML2/pág7./r185-187**…nosotras estamos

ENTREVISTA 2. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DML2			
			para ayudarles pero sobre todo para tener fe en que todo saldrá bien y que cuentan con un personal que esta ahí para ayudarlos para hablar y hacerlos sentir seguros// *//**DML2/pág.7/r195-197**…yo los impulso cuando los veo muy estresados…hablo con ellos y cuando les digo que confíen en dios se sienten más tranquilos de pensar que nosotras también tenemos fe de que todo saldrá bien//
La relación comunicativa con la madre y el padre	Percibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre	El sexo (genero) influye directamente en la forma en cómo te comunicas con el padre y la madre	*//**eDML2/pág.2/r54-56…**la comunicación con la mami es fácil porque hablamos de mujer a mujer, y como mujer y madre comprendo lo que sienten ante esta situación por eso trato de explicarles todo con respecto a su bebe// *//**eDML2/pág.3/r75,76** …hay papas que tratan de llevar más el control de la situación como hay papas que realmente son muy callados//

TEMAS Y SUBTEMAS DE LA PERCEPCION DE LA COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL ENFERMERIA DML2					
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	**Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa**	**Valores presentes dentro de la relación comunicativa**	**Técnicas de Comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres**	**Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal**	**La relación comunicativa con la madre y el padre**
Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	**E**xpresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres. **F**acilitar la comunicación con los padres cuando el bebe evoluciona satisfactoriamente.	**L**a transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería, **E**star en el lugar del otro. **D**emostrando seguridad al transmitirle la información adecuada a los padres. **C**omunicarse con respeto entreteje expresiones que suavizan el impacto emocional.	**B**rindando un soporte ante las emociones de los padres, **P**ercibiendo comunicarse con el otro, **U**na oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe, **H**ablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico, **R**econocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres, **P**ercibiendo la necesidad de expresar inquietudes y sentimientos, **B**uscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles.	**P**ercibiendo la comunicación con un ser supremo a favor de la recuperación de su hijo.	**P**ercibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre.

Fuente: Información suministrada por DML2

ENTREVISTA 3. PROFESIONAL DE ENFERMERIA VSJ3			
Temas	**Subtemas**	**Significados**	**Descripciones originales de los participantes**
la experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	La experiencia comunicativa denota satisfacción en el personal de enfermería	***//eVSJ3/pág.1/r1**…Mi experiencia ha sido bien, satisfactoria//
	La comunicación como herramienta vital para el trabajo con los padres	La comunicación es esencial en el área de trabajo y se utilizara para informar a los padres acerca de sus bebes	*//**eVSJ3/pág.1/r13-16…**es una parte esencial ya que entre los padres y el profesional que cuida al bebe tiene que este haber comunicación ya que a través de nosotros los padres van a aprender a conocer a sus bebes//
Situaciones q facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa	Expresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres.	La comunicación con los padres se hace difícil debido a la inestabilidad en el estado de salud de sus bebes	***//eVSJ3/pág.3/r112**…el momento mas difícil creo que es cuando los bebes están de verdad muy delicados//
	Facilitando la comunicación con los padres cuando él bebe evoluciona satisfactoriamente	Comunicarse con los padres se hace más fácil cuando se evidencia mejoría en el estado de salud del bebe prematuro	*//**eVSJ3/pág.5/r177-179…**yo creo que es más fácil cuando el niño ya está, ya tiene unos días hospitalizados y está en mejores condiciones los papas se sienten así más libres//

ENTREVISTA 3. PROFESIONAL DE ENFERMERIA VSJ3			
Valores presentes dentro de la relación comunicativa	La transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería	La relación comunicativa se ve favorecida por el nivel de confianza que se puede lograr con los padres	***//eVSJ3//pág.5/r172-175…**cuando el bebe tiene aquí varios días hospitalizado este los papas incluso sienten confianza como si nos conociéramos desde hace tiempo y entonces en los pasillos te saludan, te llaman, te dan un beso este están pendientes así de uno yo creo que ya cuando pasan así varios días//
Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los profesionales de enfermería con los padres	Brindando un soporte ante las emociones de los padres	La comunicación permite ofrecer apoyo emocional a los padres para ayudar a saciar la ansiedad por la situación vivida	*//**eVSJ3/pág.7/r240,241 …**es como que explicarles y asi mediante esa interrelación el ya siente un apoyo en alguien// *//**eVSJ3/pág.1/r4-6**…puedo también como que ayudarles a saciar esa ansiedad que presentan al tener sus bebes aquí, pues porque tenerlos aquí hospitalizados en una Unidad de Terapia Intensiva Neonatal no es nada fácil//
	Percibiendo comunicarse con el otro	El acercamiento permite la expresión de sentimientos y la favorece el establecimiento de una buena relación comunicativa	*//**eVSJ3/pág.2/r66,67…** sienten un alivio cuando uno se acerca y habla con ellas// *//**eVSJ3/pág.5/r182-185**…creo que es algo satisfactorio pues de que cónchale no pudiste estar con ellos pero por lo menos ellos están

ENTREVISTA 3. PROFESIONAL DE ENFERMERIA VSJ3			
			pendientes de que ok tú no te acercaste pero ellos vienen a acercarse y te dicen mira porque no fuiste pero si muestran interés de hablar contigo quiere decir que por lo menos le hiciste falta.//
	Una oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe	A través de la comunicación el personal de enfermería proporciona información a los padres y responde a las dudas que se puedan presentar con respecto al cuidado de su hijo	*//**eVSJ3/pág.1/r31-36…**ellos necesitan que la comunicación que el bebe, sea del médicos o con el profesional de enfermería sea una comunicación efectiva sea en donde ellos entiendan que les expliquen todo lo que tiene su bebe, cómo va el bebe, si ha mejorado o está empeorando pero de un forma que ellos queden satisfechos y sepan cómo va su bebe que por lo menos queden tranquilos aquí en los que les esté pasando.// *//**eVSJ3/pág.2/r42-46**…me siento bien explicándole que, que tiene su bebe, como se está comportando porque a veces no es solo y que tiene, la enfermedad que presenta, de si ha mejorado o no ha mejorado sino de cosas

ENTREVISTA 3. PROFESIONAL DE ENFERMERIA VSJ3			
			que si el bebe se rio, que si el bebe abrió los ojos, que el color del bebe, que a quien se parece porque son las cosas de lo que generalmente los papas al principio hablan del bebe cuando conocen a su bebe// *//**eVSJ3/pág.2/r68,69**…hay que hablar mucho con ellas y comunicarse decirles lo que pasando con su bebe.//
	Hablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico	El establecimiento del contacto físico con los padres asegura una comunicación más estrecha con los padres	*//**eVSJ3/pág.5/r186-188…**Bueno el contacto físico obvio que es necesario eh sobre todo cuando los papas este tu los ves que se sienten tan mal que están añorando acercárteles a sobarle, ponerle la mano en la espalda, agarrarle la mano, darle este sentirle eh darle con eso un apoyo//
	Reconocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres	El personal de enfermería busca apoyo en sus compañeros para lograr el abordaje exitoso de los padres	*//**eVSJ3/pág.5/r166-171…**Este bueno lo que pudiera bueno no se creó que lo hecho ponte entre mis compañeras que hacemos el comentario "naguara no puedo con esta persona porque es así" entonces o esa persona me da así y simplemente cambiamos ya esa persona intentara entrarle y poder

ENTREVISTA 3. PROFESIONAL DE ENFERMERIA VSJ3			
			hacer la receptividad entre ellos y bueno algunas veces se da y a veces es, puede ser el tipo de persona o una empatía no con todo el mundo se siente la misma empatía pero así o a mas nadie yo creo que rotar entre compañeras.//
	Adecuando las palabras para que los padres me puedan entender	El grado de instrucción de los padres influye directamente en el éxito de una buena comunicación profesional	***//eVSJ3/pág.1/r23-25…**a veces hay que hablarles este hay que ponerse al grado de instrucción de esa persona y explicarles como que más sencillo//
Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal	Percibiendo la comunicación con un ser supremo para la recuperación de su hijo	La relación comunicativa incluye el manejo de la religión y la fe por parte del personal de enfermería para ayudar a los padres a que se sientan mas tranquilos.	*//**VSJ3/pág.7/r249,250…** Bueno yo como no sabemos la religión de entrada de los padres este siempre les digo que hay que tener fe en Dios porque se sabe que Dios es uno solo y para las distintas religiones// *//**VSJ3/pág.7/r258-261**…cuando tu le hablas de Dios ellos de una u otra forma te dicen a donde van si solo te hablan de Dios o te hablan de algún santo o de alguna virgen entonces tu ya tu ahí le explicas,

ENTREVISTA 3. PROFESIONAL DE ENFERMERIA VSJ3			
			pero siempre obviamente metemos la religión sobre todo cuando están muy muy graves porque es una forma de brindarles tranquilidad//
La relación comunicativa con la madre y el padre	Percibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre	La comunicación con el padre y madre depende de factores como el género y la personalidad de cada una de las partes para lograr el éxito de la misma.	*//**eVSJ3/pág.2/r64…**las mamas de verdad son muy receptivas// *//**eVSJ3/pág.3/r83**... hablar con la mama es muy satisfactorio que como somos mujeres nos entendemos// *//**eVSJ3/pág.3/r88**…no todos los papas son muy receptivos// *//**eVSJ3/pág.3/r94,95**…a veces con los papas es más difícil no se también es por la personalidad del hombre//

TEMAS Y SUBTEMAS DE LA PERCEPCION DE LA COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL ENFERMERIA VSJ3					
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	**Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa**	**Valores presentes dentro de la relación comunicativa**	**Técnicas de Comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres**	**Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal**	**La relación comunicativa con la madre y el padre**
Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres. **L**a comunicación como herramienta vital para el trabajo con los padres.	**E**xpresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres. **F**acilitando la comunicación con los padres cuando el bebe evoluciona satisfactoriamente.	**L**a transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería	**B**rindando un soporte ante las emociones de los padres, **P**ercibiendo comunicarse con el otro, **U**na oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe, **R**econocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres, **B**uscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles.	**P**ercibiendo la comunicación con un ser supremo para la recuperación de su hijo.	**P**ercibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre.

Fuente: información suministrada por VSJ3

ENTREVISTA 4. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DAM4			
Temas	**Subtemas**	**Significados**	**Descripciones originales de los participantes**
la experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	La comunicación se basa en transmitir el mensaje de la forma más clara posible	***//eDAM4/pag.1/r1,2** bueno pienso que yo siempre este trato de hablar con ellos porque no es fácil tener a un bebe sobre todo prematuro y bueno hablarle ummm lo más claro que uno le pueda hablar**//**
Situaciones q facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa	Expresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres.	la evolución insatisfactoria del recién nacido prematuro dificulta la comunicación entre los padres y el personal de enfermería	***//eDAM4/pág.2/r75,76…** creo que ese el momento más difícil, cuando tienes que hablarle a un papa y decirle bueno que el bebe lamentablemente no no está evolucionando y que bueno que hay que esperar//
	Facilitando la comunicación con los padres cuando el bebe evoluciona satisfactoriamente	El éxito de la comunicación entre los padres y el personal de enfermería se encuentra relacionado con la mejoría del bebe	*//**eDAM4/pág.3/r111-113…**ya cuando ellos han evolucionado hay esa comunicación ese vínculo se hace mucho más fuerte porque ellos ya pueden estar con su bebe//
Valores presentes dentro de la relación comunicativa	La transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería	La receptividad y el manejo de un a información adecuada acentúa el grado de confianza que	***//eDAM4/pág.2/r51-53**…se hace es un lazo y como de confianza y de comunicación, como ya dije si ellas sienten que tú eres bien receptivo y bien positivo se sienten como que más en confianza//

ENTREVISTA 4. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DAM4			
		puedan llegar a tener los padres con el personal de enfermería.	***//eDAM4/pág.3/r90-93** En este caso bueno trato de…de crear como que poquito más de confianza con los papas y también involucrarlos un poquito más a veces dejo que si en una está la mama a veces ya va vamos a hablar con el papa mira papa, buscar comunicación, más que todo para que ellos se sientan que uno los está involucrando y que…ellos también pueden participar// *//**eDAM4/pág.5/r185-187…**luego que va pasando el tiempo que se va creando la confianza o el vínculo entonces si empieza a ver más comunicación.//
Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los profesionales de enfermería con los padres	Brindando un soporte ante las emociones de los padres	La relación comunicativa se basa en el apoyo incondicional ofrecido por los profesionales de enfermería y la comprensión de la situación vivida	***//eDAM4/pág.1/r30-34…**no es fácil que tú a veces vengas y se presenta una emergencia y no viste a tu bebe y resulta que pasaste a la visita de la tarde y no te den información no sepas nada pero por lo menos una palabra de aliento te ayuda a que tú digas oye mira mi bebe está bien cuidado, esta con personas, y así tu bebe este en un condición crítica tu sientes ese apoyo

ENTREVISTA 4. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DAM4			
			en otra persona para que tu bebe mejore//
	Una oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe	Proporcionar información a los padres acerca de la recuperación y evolución de su hijo enfatiza la relación comunicativa	***//eDAM4/pág.1/r6,7…** Darles las explicaciones necesarias de cómo está su bebe, como se está recuperando y bueno dependiendo de cómo valla evolucionando el bebe.//
	Hablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico	Las expresiones gestuales suelen acompañar la manifestación de sentimientos durante la comunicación entre los padres y enfermería.	***//eDAM4/pág.4/r132-134…**expresiones físicas más que todo y contacto físico más que todo cuando hay esos momentos de angustia uno le puede colocar este la mano en el hombro este como diciendo que todo va a salir bien// ***//eDAM4/pág.4/r135-136…**uno a veces no tiene palabras si no que con los gestos uno trata de decir que todo va a estar bien//
	Reconocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres	La búsqueda de respaldo en el equipo de trabajo ayuda en el establecimiento de la comunicación con los padres	*//**eDAM4/pág.5/r169,170 …**En este caso bueno trato de…de hablar con mis compañeras para buscar una solución al respecto// *//**eDAM4/pág.5/r178-180**…si la receptividad no es conmigo en este caso sino que es con otra compañera entonces trato de que mi compañera en este caso sea la que, sea el

ENTREVISTA 4. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DAM4			
			intermediario para que ellos creen la confianza y uno puede hablar//
Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal	Percibiendo la comunicación con un ser supremo para la recuperación de su hijo	El personal de enfermería ofrece apoyo espiritual a los padres a través del uso de la palabra y el respeto a la religión	*//**eDAM4/pág.4/r152-154…**de hecho nosotras acá respetamos obvio respetamos la religión de cada padre y a veces hay padres que manejan otras doctrinas y vemos cuando ellos les realizan oraciones y pues respetamos eso al respecto//
La relación comunicativa con la madre y el padre	Percibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre	La personalidad de las madres permite que el personal de enfermería pueda comunicarse con más facilidad a diferencia de la comunicación que se puede establecer con los padres	*//**eDAM4/pág.1/r35-38…**Bueno al principio un poco este como que distante porque ellas están todavía así como…no quieren tal vez expresarse están todavía en su círculo, están empezando como ummm ay como llamaría a eso, su duelo en este caso porque su bebe está aquí// *//**eDAM4/pág.2/r63…** siempre he visto que la mama es mucho mas comunicativa que el papa// *//**eDAM4/pág.2/r67-70…**yo veo que con la mama hay mucha más comunicación que con los papas porque ellos no porque quieran no quieran la información sino porque les da miedo, o a veces no tienen mucho conocimiento prefieren a

ENTREVISTA 4. PROFESIONAL DE ENFERMERIA DAM4			
			veces que la mama hable y ellos después hablar entre ellos y…e informarse.//

TEMAS Y SUBTEMAS DE LA PERCEPCION DE LA COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL ENFERMERIA DAM4					
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	**Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa**	**Valores presentes dentro de la relación comunicativa**	**Técnicas de Comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres**	**Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal**	**La relación comunicativa con la madre y el padre**
Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	**E**xpresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres. **F**acilitando la comunicación con los padres cuando él bebe evoluciona satisfactoriamente	**L**a transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería.	**B**rindando un soporte ante las emociones de los padres, **U**na oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe, **H**ablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico **R**econocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres.	**P**ercibiendo la comunicación con un ser supremo para la recuperación de su hijo.	**P**ercibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre.

Fuente: información suministrada por DAM4

ENTREVISTA 5. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MAT5			
Temas	**Subtemas**	**Significados**	**Descripciones originales de los participantes**
la experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	La comunicación con los padres se expresa diferente dependiendo de cada situación	***//eMAT5/pág.1/r1**…la experiencia siempre es diferente dependiendo de cada papa//
Situaciones q facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa	Expresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres.	La comprensión de la situación por los padres a veces obstaculiza la relación comunicativa con enfermería.	***//eMAT5/pág.4/r134-137…**el explicarles a ellos que de repente es mejor que dejen que acepten o que entiendan que su bebe en ese estado no puede continuar viviendo porque es agónico, es doloroso, tu no sabes lo que siente ese bebe ósea el explicarles a ellos eso es difícil// *//**eMAT5/pág.4/r153-156…**decirle esa parte de que acepte de que su bebe tiene que fallecer tiene que morir y que le designe a dios por ejemple eh el…la decisión de que es lo bueno y que es lo malo para ese bebe es muy difícil decirle a ellos acéptalo así asúmelo así//

ENTREVISTA 5. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MAT5			
	Facilitando la comunicación con los padres cuando el bebe evoluciona satisfactoriamente	La utilización de las palabras indicadas para abordar a los padres facilita la comunicación para el personal de enfermería	*//**eMAT5/pág.5/r169-172…**cuando yo escucho a ese papa o a esa mama la angustia que tienen o el origen de su angustia yo ahí puedo abordarlo entonces cuando yo abordo o realmente llego a cubrir esa necesidad de angustia entonces ahí es cuando se me hace más fácil ehhh decirle las palabras indicadas no, o explicarle el porqué de las cosas//
Valores presentes dentro de la relación comunicativa	La transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería	La información adecuada proporcionada a los padres permitirá elevar el nivel de confianza con los profesionales de enfermería	*//**eMAT5/pág.2/r51,52…** cuando tú les explicas más agarran más confianza// *//**eMAT5/pág.4/r124-127…**mientras más confianza le des a un papa ellos eh ellos más tranquilos van a estar esa es la parte en la que uno trata de abordarlos entonces dependiendo de su angustia lo que ellos quieran escucharte entonces uno se los hace saber se los hace sentir//
Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los profesionales de enfermería con los padres	Brindando un soporte ante las emociones de los padres	El apoyo y la comprensión de la situación vivida por los padres permite lograr una buena comunicación con el personal de enfermería.	*//**eMAT5/pág./r…**Bueno nada siento que transmito es eeeee… que transmito que le transmito a él esa angú…no , esa receptividad de angustia no, de que yo estoy entendiéndote y te estoy apoyando// *//**eMAT5/pág.1/r36-**

ENTREVISTA 5. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MAT5			
			38…cuando yo puedo abordar a un papa o a una mama y puedo hacer que ellos me entiendan o calmar ese grado de ansiedad y agresividad a y voltearlo a quee sean pacientes a que me demuestren que entendieron mis palabras eso ya es bastante//
	Una oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe	Responder las inquietudes de los padres favorece la relación con enfermería	***//eMAT5/pág.1/r32-35…**explicarle el porqué de las cosas porque le estoy solicitando tantas cosas en el día, tantos laboratorios, tantos materiales como ropa, pañales, otro tipo de cosas leche etcétera pues ehhhh de repente es bien significativo para mí que ellos sepan y entiendan el porqué de mi trabajo y para que para que lo hago así pues para que se lleva a cabo.//
	Hablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico	El contacto físico favorece las relaciones entre los padres y enfermería permitiendo una conexión más intima	*//**eMAT5/pág.7/r247-252…**que ellos sientan que mira aquí estoy y si hay un abrazo si existe la necesidad de que de que oye mama yo se que estas sufriendo pero todo va a salir bien entonces ahí uno indudablemente tu tocas a esa mama, tu abrazas a esa mama, tú le das esa palmada de cálmate, de aliento pues de que te entiendo te entiendo pero yo en este caso entonces yo que más puedo hacer sino explicar …explicar y decir

ENTREVISTA 5. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MAT5			
			que yo entiendo su dolor//
	Reconocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres	Recurrir al equipo de trabajo ante determinada situación ayuda establecer una buena conexión con los padres	*//**eMAT5/pág.9/r317,318 …**esas son estrategias hablar con el médico, hablar con la compañera que le caiga mejor, esperar que ellos cesen su agresividad esas son más que todo las estrategias.//
	Percibiendo la necesidad de expresar inquietudes y sentimientos	Aprender a escuchar a los padres favorece el intercambio de ideas y el conocimiento de las necesidades que se necesitan abordar	*//**MAT5/pág.3/r108,109…** lo primero que yo hago es escucharlos ok lo primero que hay que saber qué es lo que le angustia que es lo que ellos quieren…// *//**MAT5/pág.3/r113-117**…hay que escuchar primero a papa y mama para saber cuál es su cual es el motivo real de su mortificación de su ansiedad, de su angustia y ósea una vez que yo los escucho y sabré que es lo que tengo que abordar que es lo que tengo que explicar que es lo queee que es lo que debo recomendar a esos papas todo va a depender de ahí de lo que ellos me expresen para yo poder abordarlos//
	Adecuando las palabras para que los padres me puedan entender	El grado de instrucción y el manejo de las palabras	*//**eMAT5/pág.1/r25-31…**es bastante significativo el hecho de que yo los pueda abordar ok de

ENTREVISTA 5. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MAT5			
		sencillas al intercambiar información con los padres son elementos importantes al establecer una buena comunicación	que no solamente yo sino mi equipo de trabajo al momento de tratar con ellos sean cálidos sean bien explicativos y de repente y todo va a depender del grado de instrucción de esa mama o ese papa no es lo mismo tratar que yo trate con una compañera que es una Licenciada o con mi otra compañera que es una médico a que trates con esa mama que de repente no tiene ningún tipo de conocimiento con respecto a la salud//
	Buscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles	Encontrar el momento oportuno para establecer la comunicación garantizará la efectividad en la relación comunicativa	***//eMAT5/pág.8/r306,307 …**esperar que ellos se calmen esa agresividad para que otra vez volvamos al dialogo//
Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal	Percibiendo la comunicación con un ser supremo para la recuperación de su hijo	Ofrecer refugio espiritual a través de la palabra ayuda a enfermería a lograr buenas relaciones con los padres	*//**eMAT5/pág.7/r268-270…**yo si llevo mucho que ese papa y esa mama se refugien en dios y calmen esa angustia calme ese dolor ehhhh los ayude a la espera de que salga ese bebe de ahí de esa unidad// *//**eMAT5/pág.8/r282-285**…tu para decir algo tienes que sentirlo indudablemente y yo y tu vas viendo o no cree en ese

ENTREVISTA 5. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MAT5			
			ser supremo de que tenemos que creer en dios y de que tenemos que poner nuestra toda nuestra en el si yo no lo siento yo no lo puedo trasmitir entonces yo primero tengo que sentirlo para poder decirle a ese papa este papa mama cree en dios vamos a orar//
La relación comunicativa con la madre y el padre	Percibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre	La receptividad de las madres supone el establecimient o de una buena comunicación mientras que con los padres es un poco mas reservada debido a que se limitan durante el intercambio de ideas	*//**eMAT5/pág.3/r80-82…**Los papas a diferencia de las mamas, los papas son siempre más reservados no, la mama no la mama transmite más amor no, mas ternura, mas quiero estar allí, hay papas que no hay papas que son eh eh siempre son más limitados// *//**eMAT5/pág.3/r84-86**…mi experiencia con ellos (referida a los papas género masculino) un poquito más reservada igualito se le explica ehhhh igualito se les da orientaciones de que hacer o como hacer en diversas situaciones//

TEMAS Y SUBTEMAS DE LA PERCEPCION DE LA COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL ENFERMERIA MAT5					
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	**Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa**	**Valores presentes dentro de la relación comunicativa**	**Técnicas de Comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres**	**Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal**	**La relación comunicativa con la madre y el padre**
Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	**E**xpresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres. **F**acilitando la comunicación con los padres cuando el bebe evoluciona satisfactoriamente.	**L**a transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería	**B**rindando un soporte ante las emociones de los padres, **U**na oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe, **H**ablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico, **R**econocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres, **P**ercibiendo la necesidad de expresar inquietudes y sentimientos**, B**uscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles.	**P**ercibiendo la conexión con un ser supremo para la recuperación de su hijo.	**P**ercibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre.

Fuente: información suministrada por MAT5

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
Temas	**Subtemas**	**Significados**	**Descripciones originales de los participantes**
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres.	El establecimiento de la comunicación destaca una respuesta satisfactoria en el personal de enfermería.	***//eMCC6/pág.1/r1**…Ha sido bien, buena// ***//eMCC6/pág.1/r27** Me he sentido bien//
	La comunicación como herramienta vital para el trabajo con los padres	La comunicación es considerada vital dentro de la relación enfermera (o)-paciente	***//eMCC6/pág.1/r23,24 …**la comunicación dentro de esta área es esencial y para mi constituye una parte importante de la relación enfermera-paciente//
Situaciones q facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa	Expresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres.	La información sobre el estado de salud delicado del bebe obstaculiza el poder comunicarse con los padres	***//eMCC6/pág.3/r84,85 …**El momento más difícil para comunicarte con los padres es cuando su bebe esta delicado en muy delicadas condiciones y le tienes que decir que está pasando//
	Facilitando la comunicación con los padres cuando el bebe evoluciona satisfactoriamente	La comunicación con los padres evoluciona satisfactoriamente a través del tiempo lo que permite lograr una conexión más estrecha con los profesionales de enfermería	*//**eMCC6/pág.4/r99-102…**Los momentos en que hace más fácil es cuando….es cuando definitivamente han pasado los días y ya los papas te conocen y entran en confianza eso te permite a ti como enfermera ser responsables con ellos de decirles cualquier cosa

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
			porque ellos confían en ti y hay esa relación que nos permite conectarnos//
Valores presentes dentro de la relación comunicativa	**L**a transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería	Se logra establecer un nivel de confianza más estrecho con los padres debido a la seguridad en el intercambio de información por parte del personal de enfermería	*//**eMCC6/pág.1/r18,19 …**la enfermera debe volverse como una amiga para los padres, en la que puedan confiar// *//**eMCC6/pág.2/r31,32 …**es importante llegar a tener confianza con ellos y que ellos se sientan seguros de que estamos trabajando por el bienestar de su hijo// *//**eMCC6/pág.6/r171-174**…cuando tu logras ese grado de confianza y se da ese contacto ya sea por un abrazo o por un apretón de manos tu sabes que la relación que se establece es más…este…es más bonita como decirlo es más fluida y que el intercambio de información puede ofrecer tranquilidad y seguridad en los padres.//
	Estar en el lugar del otro	La empatía e intercambiar información de manera precisa favorece la relación	***//eMCC6/pág.1/r14-16…**la comunicación es parte de las relaciones humanas y tu aquí dentro de esta área tienes que tratar de entender la

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
		comunicativa entre los padres y el personal de enfermería	situación de los padres y comprender lo que viven y lo que sienten// *//**eMCC6/pág.3/r77-79…**desde que tu conoces a los papas empieza la relación y esta tiene que ser como te diría basada en el respeto, la comprensión y la claridad en el mensaje, porque si no eres clara en tus palabras los papas no te entenderán//
	Demostrando seguridad al transmitirle la información adecuada a los padres	La seguridad durante el intercambio de información constituye una pieza clave al comunicarte con los padres de recién nacidos prematuros	***//eMCC6/pág.4/r104-106…**es importante que al hablar con los papas te sientas segura de tus palabras y segura en lo que vas a decir// ***//eMCC6/pág.8/r234,235…** si tú no tienes seguridad en lo que dices entonces es mejor que no le des ninguna información a los padres esto podría confundirlos//
	Comunicarse con respeto entreteje expresiones que suavizan el impacto emocional	El respeto constituye la base que asienta cualquier relación comunicativa entre los padres y el personal de enfermería	*//**eMCC6/pág.9/r242-244…**siempre debe haber respeto porque el respeto se logra si tú también respetas a estos papas y lo que piensan y sienten sino lo haces pues no podrás entablar una buena comunicación//

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los profesionales de enfermería con los padres	Brindando un soporte ante las emociones de los padres	El apoyo es los padres se encuentra dirigido a satisfacer las necesidades emocionales y el establecimiento de una buena comunicación con los profesionales de enfermería evitando dar falsas expectativas que impliquen confusión	*//**eMCC6/pág.2/r51-53…**hay que sensibilizarse hay que preocuparse por hablar con estas mamas darle apoyo en esta etapa tan difícil para ellas ayudarlas a superar ese dolor y darles esperanzas siempre y cuando no sean falsas// *//**eMCC6/pág.4/r96-98**…lograr que ellos hablen y te escuchen que te permitan ese momento que les ayude y que vean en ti como un apoyo y que por medio de la palabra puedes lograr// *//**eMCC6/pág.5/r130-132**…conocer sus expectativas por medio de la comunicación tu puedes lograr muchas cosas pero sobre todo puedes ofrecer apoyo y comprensión que es lo que mas necesitan estos papas// *//**eMCC6/pág.6/r175,176**…tu logras satisfacer esa necesidad de apoyo, de comprensión, de estar aquí que muchos padres necesitan// *//**eMCC6/pág.5/r139-**

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
			141…siempre la comunicación va a estar enfocada en dar esa palabra de aliento que necesitan los padres y que permitan disminuir ese grado de ansiedad que tienen.//
	Percibiendo comunicarse con el otro	Durante la relación comunicativa, el acercamiento permite conocer lo que piensan y sienten los padres ante la situación vivida	*//**eMCC6/pág.2/r41-43…**es algo que tú tienes que tomar en cuenta por eso acercárteles decirles tu nombre y comprender su situación ayuda a que ellos se expresen y sientan que en ti puedan confiar// *//**eMCC6/pág.5/r143-145**…a la primera los papas solo van a dejar que te acerques para ubicarlos donde está su bebe y que le expliques todas las cositas que tienen porque obviamente esa es la información que necesitan para creer que sus bebes realmente necesitan estar ahí// *//**eMCC6/pág.8/r229,230** trato de acercarme a ellos y poco a poco trabajar en esa confianza que quiero que me tengan//

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
	Una oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe	El intercambio de mensajes con los padres ayudara a despejar dudas acerca de la evolución y cuidado de su hijo	***//eMCC6/pág.2/r33-35…**es importante comunicarte con ellos explicarles lo que está pasando así sea bueno o malo tienen el derecho de saber lo que pasa con su hijo y nosotros estamos en el deber de decírselo// *//**eMCC6/pág.5/r133-135…**bueno lo primero que también hago es concentrarme en explicarles todo lo que tiene el bebe, los catéteres, si está conectado para qué sirve el ventilador y que función hace pero de una forma sencilla//
	Hablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico	Las expresiones gestuales forman parte de la esencia de la comunicación las cuales fusionadas con la palabra permite ofrecer apoyo y comprensión a los padres	*//**eMCC6/pág.6/r152-154…**si se necesita más que solo decir palabras los gestos también comunican y el contacto físico es sumamente importante// *//**eMCC6/pág.6/r158-160…**hay que incentivar al personal que lo haga que se preocupe por establecer esta comunicación y que cuando se de este contacto físico ya sea un abrazo o tomar de la mano lo acepten y lo aprovechen//

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
			*//**eMCC6/pág.6/r169-171**…Me siento bien…porque siento que estoy llenando un vacío que los papas necesitan llenar y que se sienten más cómodos cuando hay ese contacto entre ambas partes entre los padres y el personal de enfermería//
	Reconocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres	Buscar ayuda en los compañeros de trabajo se impone como estrategia durante el establecimiento de la relación comunicativa	*//**eMCC6/pág.9/r245-247…**veces cuando se me hace difícil recurro a mis compañeras a la que se le haga más fácil hablar con los papas que sea también comunicativa para que ella logre calmar a esos padres, le proporcione tranquilidad y disminuya sus niveles de estrés//
	Percibiendo la necesidad de expresar inquietudes y sentimientos	Escuchar los pensamientos y sentimientos de los padres garantiza el cuidado de una forma más humanizada y el éxito de la relación comunicativa con los profesionales de enfermería	*//**eMCC6/pág.3/r80-83…**por eso lo importante es bajar esos niveles de ansiedad por medio de la comunicación por eso es importante recalcar que dentro de los roles de la enfermería debe estar el de ser comunicativa que le permita expresar pero también escuchar para dar apoyo// *//**eMCC6/pág.5/r120-123**…Bueno lo primero

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
			que hago es escucharlos permitir que se desahoguen porque sé que vienen con mucha ansiedad a la visita y obviamente así no se podrán comunicar o no se querrán comunicar contigo porque también depende de la disposición que tenga el papa o la mama en ese momento y de cómo se sientan//
	Adecuando las palabras para que los padres me puedan entender	Adecuar el mensaje durante la comunicación asegura el entendimiento de los padres acerca de la situación vivida	*//**eMCC6/pág.5/r136-139…**te tienes que adecuar al grado de…este de instrucción porque no es igual hablarle a un papa o a una mama que es licenciada a una mama que solo es bachiller igual no es igual hablarle a una mama adulta que a una mama adolescente//
	Buscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles	Establecer la comunicación con los padres en el momento preciso cuando los padres lo necesitan	***//eMCC6/pág.8/r233…** asistirles en los momentos que ellos me necesitan//

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal	Percibiendo la comunicación con un ser supremo para la recuperación de su hijo	La comunicación a nivel espiritual con los padres ayuda a alcanzar ese nivel de tranquilidad y aceptación de la realidad que ellos tanto necesitan	*//**eMCC6/pág.7/r193-195**…particularmente cuando sé que los papas tienen fe los incentivo a que no la pierdan porque para mí es como perder las esperanzas// *//**eMCC6/pág.7/r195,196**…este momento no es fácil para ellos y si la religión los puede llegar a alcanzar este grado de tranquilidad yo de verdad los apoyo// *//**eMCC6/pág.7/r206,207…**para mi el buscar refugio en la palabra de dios es siempre importante cuando las cosas están difíciles.//
La relación comunicativa con la madre y el padre	Percibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre	La comunicación con la madre se ve favorecida debido al género y la expresión de sentimientos mientras que con los padres la experiencia también ha sido buena aunque en algunos casos debido a la timidez suele verse afectada un poco	*//**eMCC6/pág.2/r44,45…**Con la mama la comunicación a veces se hace más fácil porque somos mujeres y a veces expresan más sus sentimientos que los papas// *//**eMCC6/pág.3/r61-63**…Con los papas la experiencia también ha sido buena hay papas que hablan contigo, que te expresan lo que sienten es decir son más abiertos pero otros que no que prefieren mantenerse al

ENTREVISTA 6. PROFESIONAL DE ENFERMERIA MCC6			
			margen// *//**eMCC6/pág.3/r66-68**…les explico todo porque a los papas hay que explicarles todo de repente hay unos que son más cerrados como que más como que más tímidos pero tienes como enfermera que acercarte a ese papa y hablar con el//

TEMAS Y SUBTEMAS DE LA PERCEPCION DE LA COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL ENFERMERIA MCC6					
La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)-paciente	**Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa**	**Valores presentes dentro de la relación comunicativa**	**Técnicas de Comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres**	**Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal**	**La relación comunicativa con la madre y el padre**
Percibiendo la experiencia al comunicarte con los padres. **L**a comunicación como herramienta vital para el trabajo con los padres.	**E**xpresando situaciones que dificultan la comunicación con los padres. **F**acilitando la comunicación con los padres cuando el bebe evoluciona satisfactoriamente.	**L**a transparencia en la comunicación genera confianza en el personal de enfermería. **E**star en el lugar del otro. **D**emostrando seguridad al transmitirle la información adecuada a los padres. **C**omunicarse con respeto entreteje expresiones que suavizan el impacto emocional.	**B**rindando un soporte ante las emociones de los padres. **P**ercibiendo comunicarse con el otro. **U**na oportunidad de responder inquietudes de los padres ante lo que se le hace a su bebe. **H**ablando a través de tus expresiones y dando la oportunidad de contacto físico. **R**econocer mis limitaciones y buscar apoyo en mis compañeros para facilitar la comunicación con los padres. **P**ercibiendo la necesidad de expresar inquietudes y sentimientos**.** **A**decuando las palabras para que los padres me puedan entender **B**uscando el momento adecuado para poder expresar el deseo de ayudarles.	**P**ercibiendo la conexión con un ser supremo para la recuperación de su hijo.	**P**ercibiendo diferencias entre la comunicación con la madre y el padre.

Fuente: Información suministrada por MCC6

4.2.3 Desarrollar descripción exhaustiva de los temas

La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)- padres

El primer tema principal, el cual emergió del análisis fenomenológico de la Percepción del Profesional de Enfermería sobre la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros, es *La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)- padres,* el cual se encuentra aunado y enfocado a la praxis y esa interrelación que se establece entre el personal de enfermería que labora en el área de Cuidados Intensivos Neonatales y los padres de recién nacidos prematuros que se encuentran hospitalizados, de ahí la necesidad de la puesta en práctica de los conocimientos empíricos para el manejo correcto de las situaciones que aquejan a los padres y la mirada de enfermería ante el manejo correcto y la aplicación de elementos que favorezcan la relación durante la estadía d estos padres y sus bebes.

Las (os) participantes del estudio expresaron sus ideas basadas en las experiencias vividas con los padres, utilizando aquellas expresiones que para ellas (os) transmitían un significado real de están situaciones que viven el día a día y que consideran de vital importancia para el desarrollo de las relaciones humanas dentro del área de trabajo. De este tema emergieron a su vez dos (2) subtemas importantes que se describirán a continuación.

El Profesional de Enfermería percibe la relación comunicativa con los padres en su gran mayoría como satisfactoria y agradable, a la vez distingue diferencias en la relación comunicativa que se da con el padre y la madre, ya que muchas veces es diferente establecer un dialogo con las madres que con los padres, lo cual guarda relación con la situación de salud en la que se encuentre su recién nacido, así mismo se hace evidente la necesidad de enfatizar en el establecimiento de la relación que se traduce en la satisfacción que sienten ante las situaciones experimentadas.

La experiencia ha sido bonita//…Bueno… ha sido muy buena // Me parece una bonita experiencia//…Mi experiencia ha sido bien, satisfactoria// bueno pienso que yo siempre este trato de hablar con ellos porque no es fácil tener a un bebe sobre todo prematuro y bueno hablarle ummm lo mas claro que uno le pueda hablar//…la experiencia siempre es diferente dependiendo de cada papa//…Ha sido bien, buena// Me he sentido bien// (eMJM1) (eDML2) (eVSJ3) (eDAM4) (eMAT5) (eMCC6)

Así mismo, el personal de Enfermería a través de esta experiencia considera de vital importancia el establecimiento de la relación comunicativa, ya que en palabras textuales "*los padres aprenden a conocer a sus bebes a través de nosotros*", lo que determina que enfermería debe considerar la forma en cómo lograr que la comunicación sea satisfactoria y que se sientan a gusto ambas partes, sobre todo si en ella se tratan temas tan relevantes como la evolución diaria de estos recién nacidos hospitalizados y que constituyen la clave dentro de esta interacción enfermera (o)-paciente.

//…es una parte esencial ya que entre los padres y el profesional que cuida al bebe tiene que este haber comunicación ya que a través de nosotros los padres van a aprender a conocer a sus bebes//…la comunicación dentro de esta área es esencial y

para mi constituye una parte importante de la relación enfermera- paciente//. (eVSJ3) (eMCC6)

El profesional de enfermería considera la comunicación como una parte esencial dándole la importancia que se requiere para el establecimiento dentro de su protocolo de cuidado, la competencia en la comunicación ayuda a la enfermera a mantener las relaciones efectivas con todo el entorno de la práctica profesional y ayuda a encontrar los estándares de cuidado legales, éticos y clínicos. (65)

La comunicación interpersonal es básica en la relación humana y esencial en la práctica de enfermería. La comunicación forma parte del arte de la enfermería: el uso creativo intencional de uno mismo, basado en la habilidad y la pericia, para transmitir emoción y significado al otro. (58)

En síntesis, en este primer tema *Experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera(o)- paciente,* se pudo evidenciar que la experiencia de los profesionales de Enfermería arraiga en la satisfacción que sienten al poder comunicarse con los padres y consideran la relación comunicativa como una herramienta vital que facilita la conexión que se pueda establecer entre ambas partes, permitiendo así obtener una mejor respuesta que se traduce en el manejo adecuado del cuidado del trinomio madre- padre- hijo, a pesar de las circunstancias desfavorables que puedan estar presentes durante el cuidado, que pueden influir en la relación comunicativa.

Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa

El segundo tema que emergió del análisis fenomenológico sobre la Percepción del Profesional de Enfermería sobre la Comunicación con los padres de recién nacidos prematuros es el que se refiere a *Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa*, referido a aquellos contextos, circunstancias y realidades que permiten o no a la enfermera (o) abordar la ansiedad y la inquietud de estos padres para lograr una mejor interacción entre ambas partes, observando y afrontando estas situaciones que acarrean tanto estrés y determinando el momento preciso para poder comunicarse, como parte de su estrategia de cuidado en la Terapia Neonatal.

En este tema principal destacan dos (2) subtemas que a continuación se desglosan, impregnados de toda la experiencia vivida por los Profesionales de Enfermería ante el establecimiento de la relación comunicativa.

Estas experiencias son interpretadas por los sujetos del estudio como vivencias identificadas a través de la praxis con padres de recién nacidos prematuros y que son momentos específicos que en su mayoría se identifican para poder hablarles a los padres y que son determinadas por la evolución del recién nacido prematuro, ya sea satisfactoriamente o no, pero que influyen directamente en todo momento en la relación comunicativa con los padres, de ahí la necesidad de reconocer la oportunidad

dada para poder abordar la ansiedad, el estrés y la inquietud que genera el tener un bebe hospitalizado.

*//Bueno, los momentos mas fáciles son cuando por ejemplo comienzan a comer, cuando un bebe prematuro que ha estado conectado se le quita el ventilador o el oxigeno del que era dependiente, cuando salen bien ante cualquier interconsulta con un especialista y cuando se decide el egreso//**…** yo creo que es mas fácil cuando el niño ya esta, ya tiene unos días hospitalizados y esta en mejores condiciones los papas se sienten asi mas libres//**…**ya cuando ellos han evolucionado hay esa comunicación ese vinculo se hace mucho mas fuerte porque ellos ya pueden estar con su bebe//**…**cuando yo escucho a ese papa o a esa mama la angustia que tienen o el origen de su angustia yo ahí puedo abordarlo entonces cuando yo abordo o realmente llego a cubrir esa necesidad de angustia entonces ahí es cuando se me hace mas fácil ehhh decirle las palabras indicadas no o explicarle el porque de las cosas//Los momentos en que hace mas fácil es cuando….es cuando definitivamente han pasado los días y ya los papas te conocen y entran en confianza eso te permite a ti como enfermera ser responsables con ellos de decirles cualquier cosa porque ellos confían en ti y hay esa relación que nos permite conectarnos//.**(e**DML2) (eVSJ3) (eDAM4) (eMAT5) (eMCC6)*

Estas experiencias están determinadas por dos factores claramente identificados por la enfermera (o) como son el tiempo de estadia y la evolución del recién nacido prematuro (satisfactoria) y que se establecen como elementos positivos para el abordaje de estos padres permitiendo la conexión tanto anhelada basada en la confianza de transmitir el mensaje con fluidez y con más tranquilidad.

De esta forma, asi como existen situaciones que facilitan la relación comunicativa también se identifican situaciones en las que se hace difícil poder comunicarse con los padres y que hacen aún más arduo el trabajo de abordaje estipulado en todo momento por la evolución del recién nacido prematuro, más aun cuando está en condiciones inestables de salud, o empeora a través del tiempo,

después de haber tenido un periodo en aparente estado de evolución satisfactoria, lo mencionado se convierte en un factor negativo para el establecimiento de una buena relación comunicativa o enlentece aún más el proceso.

//…Yo pienso que la mas difícil es cuando un bebe prematuro evoluciona al principio muy bien y a los días echa para atrás//…los momentos mas difíciles para comunicarme con los padres han sido cuando ellos llegan por primera vez y son muy callados que después va mejorando a medida que te ven con mas frecuencia…y cuando su bebe que ha tenido una buena evolución de repente…retrocede//…el momento mas difícil creo que es cuando los bebes están de verdad muy delicados// ***…****creo que ese el momento mas difícil, cuando tienes que hablarle a un papa y decirle bueno que el bebe lamentablemente no no esta evolucionando y que bueno que hay que esperar//****…****el explicarles a ellos que de repente es mejor que dejen que acepten o que entiendan que su bebe en ese estado no puede continuar viviendo porque es agónico, es doloroso, tu no sabes lo que siente ese bebe osea el explicarles a ellos eso es difícil//…decirle esa parte de que acepte de que su bebe tiene que fallecer tiene que morir y que le designe a dios por ejemple eh el…la decisión de que es lo bueno y que es lo malo para ese bebe es muy difícil decirle a ellos acéptalo así asúmelo así//****…****El momento más difícil para comunicarte con los padres es cuando su bebe esta delicado en muy delicadas condiciones y le tienes que decir que está pasando//. (eMJM1) (eDML2) (eVSJ3) (eDAM4) (eMAT5)(eMCC6)*

La realidad vivida por los padres en las Unidades de Cuidado Intensivo está enmarcada por el estrés que genera la hospitalización y la enfermedad de su hijo; esta realidad de los padres, es evidente en momentos puntúales como lo son, la llegada por vez primera a la terapia, donde se enfrentan a la realidad que vive el producto anhelado de su concepción y se mantiene latente de acuerdo a la evolución del recién nacido prematuro la cual está inmersa en la incertidumbre, por lo cual dificulta la relación comunicativa entre el profesional de enfermería y los padres del recién nacido.

En este segundo tema, los profesionales de Enfermería definen claramente en que situaciones se dificulta o se imposibilita la comunicación con los padres, como lo son, la evolución satisfactoria o no del neonato prematuro y del tiempo de estadia de los padres. Estas dos variables permiten que el personal pueda identificar según su experiencia, aquellas situaciones en donde se le exige más, donde el profesional, debe aceptar lo que bueno o malo, donde debe estar atento a lo que expresan los padres o que actitudes manifiestan que pueden ocasionar barreras dentro de la comunicación.

Valores presentes dentro de la relación comunicativa

El tercer tema principal que surgió del análisis fenomenológico se describe como *Valores presentes dentro de la relación Comunicativa,* refiriéndose a aquellos aspectos que son considerados importantes por el profesional de Enfermeria cuando establece una interacción comunicativa con los padres dentro de las Unidades de Cuidados Intensivos basados en la confianza, el respeto, la empatía y en la seguridad que debemos tener al momento de proporcionarle cualquier información a los padres acerca de la evolución de su hijo.

Este tema principal, en términos mas especificos, cuenta a su vez con cuatro (4) subtemas que surgieron también del análisis fenomenológico y que definen esa relación más estrecha con los padres y las vivencias experimentadas mas de cerca por el personal de Enfermeria en aquellos momentos donde esta interaccion pasa de un

nivel profesional y nos preocupamos por establecer las bases de una buena relación comunicativa. Estos cuatro subtemas se describen a continuación tomando de base las transcripciones generales de los participantes.

*//…ellos siempre se avocan al personal de enfermería al que le tienen ellos mas confianza//…en cada visita solo preguntan por ti porque es a la que mas le han tomado confianza// //…cuando los papas están felices por algo de su bebe se sienten en confianza y eso facilita nuestra comunicación a diferencia de cuando están aprehensivos, tristes o estresados//**…**cuando logras una relación de confianza con los padres puedes decir que tu objetivo fue alcanzado y eso es que crean en lo que les dices y como manejas esta situación que los pone tan tensos//**…**cuando el bebe tiene aquí varios días hospitalizado este los papas incluso sienten confianza como si nos conociéramos desde hace tiempo y entonces en los pasillos te saludan, te llaman, te dan un beso este están pendientes así de uno yo creo que ya cuando pasan así varios días//…se hace es un lazo y como de confianza y de comunicación, como ya dije si ellas sienten que tú eres bien receptivo y bien positivo se sienten como que más en confianza//**…**luego que va pasando el tiempo que se va creando la confianza o el vínculo entonces si empieza a ver más comunicación.//**…**cuando tu les explicas mas agarran mas confianza//**…**mientras mas confianza le des a un papa ellos eh ellos fmas tranquilos van a estar esa es la parte en la que uno trata de abordarlos entonces dependiendo de su angustia lo que ellos quieran escucharte entonces uno se los hace saber se los hace sentir//**…**la enfermera debe volverse como una amiga para los padres, en la que puedan confiar//**…**es importante llegar a tener confianza con ellos y que ellos se sientan seguros de que estamos trabajando por el bienestar de su hijo//…cuando tu logras ese grado de confianza y se da ese contacto ya sea por un abrazo o por un apretón de manos tu sabes que la relación que se establece es mas…este…es mas bonita como decirlo es mas fluida y que el intercambio de información puede ofrecer tranquilidad y seguridad en los padres.//(eMJM1)(eDML2)(eVSJ3)(eDAM4)(eMAT5)(eMCC6)*

La confianza como elemento que forma parte de la relación comunicativa y descrita anteriormente por los Profesionales de Enfermeria dejan al descubierto una serie de complementos que justifican la importancia del establecimiento de ésta interacción con los padres dentro de la Terapia Neonatal y que se basan

específicamente en que si hay confianza la comunicación se hace mucho mas fácil haciéndola parte y objetivo fundamental dentro de ésta de tal forma que crean en lo que dices generando un clima mas fluido y pueda darse el intercambio de información al momento de interactuar.

Otro de los elementos que emergió como parte del tema principal se basa en la seguridad al momento de intercambiar información y darle una respuesta acertada a los padres acerca de la evolución de su hijo, pieza clave dentro de esta relación.

*//**…**yo se que es difícil a veces comunicarse con ellos pro si desde el principio hablas con ellos y te sientes segura en lo que dices van a tener una buena impresión del personal de enfermería y se van a sentir satisfechos con tu trabajo//…siempre la palabra hay que acompañarla con algún gesto que te de seguridad en lo que dices//**…**debemos estar seguros de las cosas que decimos y de que manejamos la misma información con nuestros compañeros//…por eso es importante leer el libro de enfermería para ver como estuvo en las otras guardias y la historia medica que son la base para ver como ha estado y poder hablar con seguridad con los padres// …debemos tener mucha confianza y seguridad al comunicarnos…al explicarles cualquier detalle que surja//**…**es importante que al hablar con los papas te sientas segura de tus palabras y segura en lo que vas a decir//**…** si tu no tienes seguridad en lo que dices entonces es mejor que no le des ninguna información a los padres esto podría confundirlos//(eMJM1)(eDML2)(eMCC6)*

De acuerdo a lo relatado por los participantes, tener o sentir seguridad en lo que dices genera un clima mucho más tranquilo en los padres liberando el estrés que puedan sentir ante esta situación y que el personal de Enfermería reconoce y lo toma como elemento importante al momento de establecer cualquier comunicación, es decir antes de poder hablar con los padres debes estar seguro de que manejas una

información correcta y de que no haya divergencia dentro de tu equipo de trabajo ya que de ahí esta información puede volverse un obstáculo y generar una atmosfera de confusión y de falta de credibilidad lo que amenaza en la integridad como profesional de la salud.

Así de esta forma, el sentirse segura, como lo experimentan y relatan los profesionales de Enfermería, puede tomar en cuenta el respaldo en documentos tan legales como lo son el libro de reporte de Enfermería y la historia médica y clínica del recién nacido que se encuentra bajo nuestro cuidado y que apoya las acciones guardia tras guardia, asi el personal podrá manejar la misma información y podrá transmitir el mensaje de forma adecuada y seguros de que el mensaje es ratificado una y otra vez.

Otro de los elementos que se perfilan como importantes dentro de las experiencias transmitidas por el profesional de enfermería dentro de la comunicación es estar en el lugar del otro, comprendiendo la situación vivida por los padres para saber que hacer en determinados momentos y saber que se debe abordar para disminuir los grados de ansiedad y estrés que viven estos padres de recién nacidos prematuros dentro de las Unidades de Cuuidados Intensivos.

*//…lo importante es comprender lo que ellos viven para ayudarlos y explicarles la situación y sentirse seguros cuando te comunicas con ellos//**…**algunos papas se*

*confunden con tanta información y luego cuando van otra vez a la visita y te ven te preguntan lo mismo pero se que es por el estrés que viven y eso hay que comprenderlo//…tu aprendes mucho de ellos y cuando te pones en sus zapatos es algo que nos hace comprender lo que viven//…si comprendes por lo que están pasando los padres lograras mucho con eso eh lograras confianza eh lograras apoyo y lograras hacer una buena relación con los padres//**…**la comunicación es parte de las relaciones humanas y tu aquí dentro de esta área tienes que tratar de entender la situación de los padres y comprender lo que viven y lo que sienten//**…**desde que tu conoces a los papas empieza la relación y esta tiene que ser como te diría basada en el respeto, la comprensión y la claridad en el mensaje, porque sino eres clara en tus palabras los papas no te entenderán//(eMJM1)(eDML2)(eMCC6)*

De acuerdo a la percepción del profesional de Enfermería, comprender la situación de los padres constituye una parte importante de la relación comunicativa, ya que al saber cómo se sienten y que piensan en determinada circunstancia pueden dar una visión general de lo que se requiere abordar, para de esta forma lograr una buena interacción donde se permita entrar en confianza y conocer las verdaderas realidades que van más allá de un saludo y pasa a un plano más personal.

El personal de enfermería percibe la comunicación a través de la comprensión de la situación para lograr establecer las bases de una buena relación comunicativa con los padres, el hecho de que no puedas entender como se sientan o que piensan y suspender los juicios de valor enmarcados en la pronta recuperación de su hijo, establece barreras que pueden no llevar a una comunicación satisfactoria y a un buen intercambio de información con los padres lo que determina uno de los objetivos de este cuidado el cual se basa en lograr una atmosfera de tranquilidad durante la estadía de su hijo prematuro dentro de la Unidad.

Así mismo, como parte de este relato de expresiones, se pone de manifiesto otro elemento fundamental dentro de la comunicación con los padres como lo es el respeto y que expresado por los profesionales de enfermería, este elemento debe existir en todo momento, desde el momento de la llegada de los recién nacidos prematuros a las áreas de Cuidado Intensivo Neonatal.

//…las experiencias han sido muchas con papas con los que he tenido contacto físico pero claro siempre mostrando respeto porque de ahí tu sabes con quien tratas//…siempre debe haber respeto porque el respeto se logra si tú también respetas a estos papas y lo que piensan y sienten sino lo haces pues no podrás entablar una buena comunicación//(eDML2)(eMCC6)

Las declaraciones anteriores permiten establecer una de las pautas que construye una buena comunicación entre los padres y el profesional de enfermería, el respeto debe estar presente, a pesar de la diferencia de actitud, pensamiento y sentimiento de los padres que pueden estar afectados por la situación que están viviendo. En este orden de ideas, el respeto es visto como un elemento esencial dentro de la comunicación, ya que sin él no hay nada que permita entablar una buena relación comunicativa que fluirá favorablemente si se comprende lo que piensan y sienten los padres, de acuerdo a las expresiones textuales de los participantes.

En resumen, el tercer tema que surgió del análisis fenomenológico en cuanto a *los valores presentes dentro de la relación comunicativa* se destacan una serie de

elementos considerados como parte de la percepción del profesional de enfermería sobre la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros, los cuales pueden ser manifestados a través la confianza hacia el personal, seguridad al transmitir cualquier mensaje a los padres, comprender la situación experimentada por los padres de acuerdo a la hospitalización de su hijo y el respeto que se debe establecer al inicio y en todo momento de la relación comunicativa. Todos estos elementos constituyen como la (el) enfermera (o) desarrolla cualidades que son perseguidas a través de la comunicación y las desarrolla durante todo el cuidado hacia los padres, destacándose la importancia de lo que se debe tomar en cuenta o de los que ellos toman en cuenta al momento de interaccionar con los padres de neonatos prematuros dentro de las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal.

Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres

El cuarto tema principal que surgió de las declaraciones significativas de los participantes lo describo como *Técnicas de Comunicación Terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería*, y las cuales según el análisis fenomenológico de las mismas en aquellas pautas que influyen directamente en la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros y que constituyen la base para el manejo de los niveles de estrés y ansiedad que viven a través de la palabra y la escucha activa.

Este cuarto tema presenta a su vez ocho (8) subtemas que se presentaran de acuerdo a las descripciones dadas por los participantes en cuanto a las experiencias vividas y lo que consideran como técnicas terapéuticas implementadas en el momento de comunicarse con los padres.

De acuerdo a las declaraciones manifestadas en el discurso de los profesionales de Enfermería, el soporte emocional es visto como una de las estrategias primordiales al momento en que te comunicas con los padres y que esta arraigado en esta relación que se establece en el instante en que decidimos también proporcionar cuidados a los padres.

*//**…**tu debes ser su apoyo porque tienes la información que los tranquilizara//**…**por eso trato de darles apoyo incondicional porque se que es la parte mas importante de la relación de ayuda//**…**Cuando te comunicas de una buena forma logras mucho sobre todo aquí cuando los padres necesitan tanto apoyo y tanto aliento para creer que todo saldrá bien pase lo que pase//**…**es como que explicarles y asi mediante esa interrelación el ya siente un apoyo en alguien//**…**no es fácil que tu a veces vengas y se presenta una emergencia y no viste a tu bebe y resulta que pasaste a la visita de la tarde y no te den información no sepas nada pero por lo menos una palabra de aliento te ayuda a que tu digas oye mira mi bebe esta bien cuidado, esta con personas, y asi tu bebe este en un condición critica tu sientes ese apoyo en otra persona para que tu bebe mejore//**…**Bueno nada siento que transmito es eeeee… que transmito que le transmito a el esa angú…no , esa receptividad de angustia no, de que yo estoy entendiéndote y te estoy apoyando//…cuando yo puedo abordar a un papa o a una mama y puedo hacer que ellos me entiendan o calmar ese grado de ansiedad y agresividad a y voltearlo a quee sean pacientes a que me demuestren que entendieron mis palabras eso ya es bastante//**…**hay que sensibilizarse hay que preocuparse por hablar con estas mamas darle apoyo en esta etapa tan difícil para ellas ayudarlas a superar ese dolor y darles esperanzas siempre y cuando no sean falsas//…lograr que ellos hablen y te escuchen que te permitan ese momento que les ayude y que vean en ti como un apoyo y que por medio*

de la palabra puedes lograr//…conocer sus expectativas por medio de la comunicación tu puedes lograr muchas cosas pero sobre todo puedes ofrecer apoyo y comprensión que es lo que mas necesitan estos papas//…siempre la comunicación va a estar enfocada en dar esa palabra de aliento que necesitan los padres y que permitan disminuir ese grado de ansiedad que tienen.//

Las declaraciones anteriores de acuerdo al discurso de las (os) enfermeras (os), determinaron que la comunicación en las Unidades de Cuidado Intensivo permite que se ofrezca una palabra de aliento a estos padres que tienen tanta necesidad de ser escuchados y que por medio de la palabra tu puedes brindarles todo el apoyo que tanto necesitan ante la situación que están viviendo.

Asi mismo, el soporte emocional brindado por los profesionales de Enfermeria viene dado por los niveles de estrés y ansiedad que viven estos padres por la situación de salud que vive su hijo y por la necesidad del personal de ofrecer cuidado a este trinomio tan importante como lo es madre- padre- hijo y que no puede ser desligado, ya que aparte de tener la información que los tranquilizara seras pieza fundamental en brindar ese apoyo emocional que tanto necesitan para sobrellevar lo que están viviendo.

Otro de los elementos que se hace presente en este cuarto tema es el acercamiento que se establece cuando entablamos una comunicación terapéutica y que es importante dentro de la relación con los padres y que se traduce en la

necesidad de búsqueda del personal de enfermería por asentar las bases de la utilización de la palabra como estrategia terapéutica.

*//**…**los padres se acercan al personal de enfermería cuando tienen una inquietud//…hay mamas que cuando tu te le acercas y se sienten tan mal y tú le das aliento sin esperarlo te abrazan y te dicen lo mucho que sufren//**…**me les acerco y les digo como se encuentra su bebe//**…**una de las cosas que hago comúnmente es ser amable con ellos y sin que me pregunten me les acerco y les digo como esta su bebe//…es algo que tu necesitas, ese acercamiento ese contacto que es posible solo cuando estableces una buena comunicación.//**…** sienten un alivio cuando uno se acerca y habla con ellas//…creo que es algo satisfactorio pues de que conchale no pudiste estar con ellos pero por lo menos ellos están pendientes de que ok tu no te acercaste pero ellos vienen a acercarse y te dicen mira porque no fuiste pero si muestran interés de hablar contigo quiere decir que por lo menos le hicistes falta.//**…**es algo que tú tienes que tomar en cuenta por eso acercárteles decirles tu nombre y comprender su situación ayuda a que ellos se expresen y sientan que en ti puedan confiar//…a la primera los papas solo van a dejar que te acerques para ubicarlos donde esta su bebe y que le expliques todas las cositas que tienen porque obviamente esa es la información que necesitan para creer que sus bebes realmente necesitan estar ahí//**…**trato de acercarme a ellos y poco a poco trabajar en esa confianza que quiero que me tengan//(eMJM1)(eDML2)(eVSJ3)(eMCC6)*

En los discursos de los participantes referidos al acercamiento con los padres se vislumbra todo un hecho importante y es el asentamiento de la búsqueda de la comunicación en todo momento y el poder lograr intercambiar información con los padres acerca de lo que les aqueja durante la hospitalización de su hijo dentro de la terapia.

La iniciativa del acercamiento establecida por los profesionales de Enfermeria, se describe en ese contacto y en el interés de poder lograr que los padres

se sientan mas comodos durante la hospitalización de su hijo y que luego haya una retroalimentación positiva que pueda permitir a los padres entrar en confianza con el personal y que esta relación sea mucho mas satisfactoria para ambas partes pues, desde el momento que este contacto se da desde que te presentas los padres logran determinar una imagen general que los llevara a confiar en la persona que esta bajo el cuidado de su hijo y aceptaran de manera mas fluida la comunicación que se pueda dar en todo momento permitiendo que se logre una buena comunicación.

*//**…**les explico que función hace esa máquina y que ayuda a su bebe a respirar y a la vez orientándolos de que tienen que tener paciencia y mucha fe//**…**explicarles todo lo que se le hace al bebe yo veo que ellos se sienten más tranquilos cuando se les explica todo lo que se le hace el bebe//**…**después de que el residente o el adjunto les diga la parte clínica y la evolución del bebe y yo les explico las cosas que tienen y para que sirven, los catéteres, si están conectados, les explico que función hace el ventilador…//**…**ellos necesitan que la comunicación que el bebe, sea del médicos o con el profesional de enfermería sea una comunicación efectiva sea en donde ellos entiendan que les expliquen todo lo que tiene su bebe, como va el bebe, si ha mejorado o esta empeorando pero de un forma que ellos queden satisfechos y sepan como va su bebe que por lo menos queden tranquilos aquí en los que les este pasando.//…me siento bien explicándole que, que tiene su bebe, como se esta comportando porque a veces no es solo y que tiene, la enfermedad que presenta, de si ha mejorado o no ha mejorado sino de cosas que si el bebe se rio, que si el bebe abrió los ojos, que el color del bebe, que a quien se parece porque son las cosas de lo que generalmente los papas al principio hablan del bebe cuando conocen a su bebe//**…**darles las explicaciones necesarias de cómo esta su bebe, como se esta recuperando y bueno dependiendo de cómo valla evolucionando el bebe.//**…**explicarle el porque de las cosas porque le estoy solicitando tantas cosas en el dia, tantos laboratorios, tantos materiales como ropa, pañales, otro tipo de cosas leche etcétera pues ehhhh de repente es bien significativo para mi que ellos sepan y entiendan el porque de mi trabajo y para que para que lo hago asi pues para que se lleva a cabo.//**…**es importante comunicarte con ellos explicarles lo que esta pasando asi sea bueno o malo tienen el derecho de saber lo que pasa con su hijo y nosotros estamos en el deber de decírselo//**…**bueno lo primero que también hago es concentrarme en explicarles todo lo que tiene el bebe, los catéteres, si esta conectado*

para que sirve el ventilador y que función hace pero de una forma sencilla// (eMJM1)(eDML2)(eVSJ3)(eDAM4)(eMAT5)(eMCC6)

Los profesionales de enfermería en sus discursos reconocen la importancia de poder explicarles a los padres todo lo que tiene que ver con la recuperación y evolución de su hijo, ya que de eso dependerá la tranquilidad que puedan sentir al momento de cada visita. Al momento de ofrecerles la información, el personal de enfermería determina que dentro del discurso cada palabra cuenta y que todo gira alrededor de la evolución del recién nacido y de lo que ellos experimentan como parte del cuidado que se logra ofrecer en esta etapa tan critica para ellos. En palabras textuales es el deber de la (el) enfermera (o) mantener informados a los padres, explicarles todo lo que tiene que ver con su bebe para que ellos tengan un conocimiento general de la situación y porque son necesarias tantas estrategias clínicas para llevar a la feliz recuperación de su hijo, formando parte importante del establecimiento de la relación comunicativa.

*//**…**he tenido la experiencia con mamas que con solo ponerle la mano en el hombro te sonríen aceptando tu gesto de estoy aquí para consolarte//**…**las expresiones físicas siempre se dan cuando estableces una comunicación con un papa sobre todo para presentarse desde que le estrechas la mano o cuando tu le vas a decir las situación de su bebe// //…son muchas las experiencias que te hacen sentir bien sobre todo cuando utilizas la palabra como una herramienta necesaria pero siempre nos estamos comunicando asi sea con palabras o con gestos en este caso abrazos o de repente si tomas de la mano a una mama para consolarla eso te dara la seguridad en lo que les dices y sentirán mucho mas tranquilidad//**…**Bueno el contacto físico obvio que es necesario eh sobre todo cuando los papas este tu los ves que se sienten tan mal que están añorando acercárteles asobarle, ponerle la mano en la espalda, agarrarle la mano, darle este sentirle eh darle con eso un apoyo//**…**uno a veces no tiene palabras si no que con los gestos uno trata de decir que todo va a*

estar bien//…que ellos sientan que mira aquí estoy y si hay un abrazo si existe la necesidad de que de que oye mama yo se que estas sufriendo pero todo va a salir bien entonces ahí uno indudablemente tu tocas a esa mama, tu abrazas a esa mama, tu le das esa palmada de calmate, de aliento pues de que te entiendo te entiendo pero yo en este caso entonces yo que mas puedo hacer sino explicar explicar y decir que yo entiendo su dolor// …hay que incentivar al personal que lo haga que se preocupe por establecer esta comunicación y que cuando se de este contacto físico ya sea un abrazo o tomar de la mano lo acepten y lo aprovechen//…Me siento bien…porque siento que estoy llenando un vacío que los papas necesitan llenar y que se sienten más cómodos cuando hay ese contacto entre ambas partes entre los padres y el personal de enfermería// (eMJM1)(eDML2)(eVSJ3)(eDAM4)(eMAT5)(eMCC6)

En las revelaciones de los discursos anteriores, los profesionales de Enfermería determinan que la necesidad de contacto físico confluye en la necesidad emocional de los padres por la situación vivida y que el personal lo reconoce como pieza clave al momento de establecer una relación comunicativa. El contacto físico lo utilizan las enfermeras desde que se presentan pero sobre todo al momento de dar apoyo y de hacerse sentir, un gesto vale mas que mil palabras, expresado por una de las participantes y se hace evidente lo importante de incentivar a todo al personal a llenar este vacío emocional en los padres y que acepten y aprovechen los momentos que son propicios para que se den de manera tal que los padres se sientan en confianza de expresar sus sentimientos logrando así una mejor relación comunicativa.

//…en este momento trato de hablar con ellos e insistir y que tengan la información necesaria pero si igual mira conchale ese papa por mas que le digo no me entiende trato de pedirle ayuda a una de mis compañeras porque en ese intento de hablar con ellos y de insistir e insistir y no logras nada porque los papas son cerrados totalmente cerrados entonces te agotas, pero nunca hay que dejarlo de hacer por eso le pido a una de mis compañeras que me ayude lo importante es lograr que estos papas entiendan//…muchas veces recurro a mis compañeras y a la médico

*o al médico para que traten de aclarar las dudas y que las cosas se vayan dando mejor solo es cuestión de paciencia y de cooperación con tu grupo de trabajo que te ayuden y te metan la mano cuando tú no puedes es es algo que te ayuda como persona y como profesional.//**…**Este bueno lo que pudiera bueno no se creó que lo hecho ponte entre mis compañeras que hacemos el comentario "naguara no puedo con esta persona porque es asi" entonces o esa persona me da asi y simplemente cambiamos ya esa persona intentara entrarle y poder hacer la receptividad entre ellos y bueno algunas veces se da y a veces es, puede ser el tipo de persona o una empatía no con todo el mundo se siente la misma empatía pero asi o a mas nadie yo creo que rotar entre compañeras.//**…**En este caso bueno trato de…de hablar con mis compañeras para buscar una solución al respecto//…si la receptividad no es conmigo en este caso sino que es con otra compañera entonces trato de que mi compañera en este caso sea la que, sea el intermediario para que ellos creen la confianza y uno puede hablar//**…**esas son estrategias hablar con el médico, hablar con la compañera que le caiga mejor, esperar que ellos cesen su agresividad esas son mas que todo las estrategias.//**…**veces cuando se me hace difícil recurro a mis compañeras a la que se le haga mas fácil hablar con los papas que sea también comunicativa para que ella logre calmar a esos padres, le proporcione tranquilidad y disminuya sus niveles de estrés//(MJM1)(DML2)(VSJ3)(DAM4)(MAT5)(MCC6)*

Los profesionales de Enfermería hacen referencia en la descripción anterior, la búsqueda de apoyo en los compañeros de trabajo para lograr que la relación comunicativa se establezca de manera efectiva, haciendo énfasis en la receptividad que existe con una o con otro del miembro del personal de Enfermería, pero sobre todo y en todo momento logrando comunicarse de la mejor forma posible y buscando las mejores estrategias asi como trabajando en conjunto para el logro de los objetivos trazados y como parte de lo que tratas de comunicar basado en ese contacto que se da entre los padres y la (el) enfermera (o) desde el primer momento que se conocen buscando la tranquilidad y disminuir los niveles de estrés en los padres. De esta

forma se hace evidente el trabajo en equipo y la preocupación por el personal de establecer esta relación comunicativa.

*//**…**Bueno lo que hago es escucharlos y es porque cuando tu te comunicas tienes que también permitirle a esa persona que se comunique que se exprese y eso te permite conocer que siente y que piensa esa persona o ese papa y esa mama que tienen tanta necesidad de ser escuchados//**…**lo primero que yo hago es escucharlos ok lo primero que hay que saber que es lo que le angustia que es lo que ellos quieren…//…hay que escuchar primero a papa y mama para saber cual es su cual es el motivo real de su mortificación de su ansiedad, de su angustia y osea una vez que yo los escucho y sabre que es lo que tengo que abordar que es lo que tengo que explicar que es lo queee que es lo que debo recomendar a esos papas todo va a depender de ahí de lo que ellos me expresen para yo poder abordarlos//**…**por eso lo importante es bajar esos niveles de ansiedad por medio de la comunicación por eso es importante recalcar que dentro de los roles de la enfermería debe estar el de ser comunicativa que le permita expresar pero también escuchar para dar apoyo//…Bueno lo primero que hago es escucharlos permitir que se desahoguen porque se que vienen con mucha ansiedad a la visita y obviamente asi no se podrán comunicar o no se querrán comunicar contigo porque también depende de la disposición que tenga el papa o la mama en ese momento y de cómo se sientan//(eDML2)(eMAT)(eMCC6)*

Asi mismo, se observa en las descripciones de los profesionales de Enfemeria, que una de las estrategias utilizadas al momento de establecer la comunicación es escuchar las necesidades de los padres, lo que sienten y piensan para luego saber que abordar y que áreas son necesarias trabajar, ya que de ahí partira la puesta en practica de las técnicas que logren calmar la ansiedad y el estrés vividos y poder trabajar en un ambiente de confianza y tranquilidad. Se hace importante recalcar que la expresión de sentimientos asi como la escucha activa son dos elementos a tomar en cuenta al momento de entablar una comunicación efectiva con los padres para poder ayudarlos

y ofrecerles un cuidado de calidad que les permita sobrellevar la situación a la que están expuestos.

//…a veces hay que hablarles este hay que ponerse al grado de instrucción de esa persona y explicarles como que más sencillo//…es bastante significativo el hecho de que yo los pueda abordar ok de que no solamente yo sino mi equipo de trabajo al momento de tratar con ellos sean cálidos sean bien explicativos y de repente y todo va a depender del grado de instrucción de esa mama o ese papa no es lo mismo tratar que yo trate con una compañera que es una Licenciada o con mi otra compañera que es una médico a que trates con esa mama que de repente no tiene ningún tipo de conocimiento con respecto a la salud//…te tienes que adecuar al grado de…este de instrucción porque no es igual hablarle a un papa o a una mama que es licenciada a una mama que solo es bachiller igual no es igual hablarle a una mama adulta que a una mama adolescente//(VSJ3)(MAT5)(MCC6)

Las opiniones extraídas de los discursos expuestos por los profesionales de enfermería, describen lo importante que es tomar en cuenta el grado de instrucción de los padres cuando quieres establecer una relación efectiva, ya que tus palabras deben estar adecuadas y ser los más claras y simples posibles para que los padres puedan entender el lenguaje científico de una forma más sencilla y que las instrucciones así como la evolución de su bebe del día a día sean bien entendidas ya que de esto dependerá que los padres no confundan la información y se forme un clima de preocupación que pueda ahondar en el estrés y los niveles de ansiedad que en ese momento experimentan.

//…tienes que saber cómo trabajar con ellos y en que momento hablarles porque en el momento más inoportuno te pueden hacer sentir que no quieren nada de ti//…cuando sabes que decir y en qué momento decirlo te sientes mucho más seguro de que los padres sentirán tu apoyo y se sentirán satisfechos y tranquilos con el

*cuidado que tu brindas//…es importante decir lo que se piensa pero también saber en qué momento decirlo//**…**esperar que ellos se calmen esa agresividad para que otra vez volvamos al dialogo//**…**asistirles en los momentos que ellos me necesitan//(MJM1)(DML2)(MAT5)(MCC6)*

Con relación las descripciones anteriores, el personal de Enfermería, como parte de la estrategia dentro de la comunicación con los padres, establece el momento oportuno para poder expresar o transmitir el mensaje, ya que existen ocasiones en la que los padres no te quieren escuchar o simplemente no quieren interaccionar y tu como profesional debes distinguir y encontrar el mejor momento para que tus palabras sean bien recibidas y asistiéndoles en el momento que ellos más necesiten en palabras textuales de los participantes.

En este cuarto tema se pudo evidenciar, como los profesionales de Enfermería recurren a estrategias para lograr una comunicación efectiva con los padres dentro de la Terapia Neonatal, de tal forma que estos elementos se hacen evidentes dentro de la relación comunicativa para establecer conexiones que permitan ofrecer a los padres más tranquilidad de acuerdo a la situación que viven. Las experiencias manifestadas van desde el soporte emocional a través de la palabra, la escucha activa, el momento adecuado para establecer la comunicación y muchas otras que determinan el éxito de la comunicación y que basadas en el uso adecuado del mensaje y de la información que se les pueda proporcionar a los padres consiguen un efecto positivo que se traduce en el bienestar de ambas partes.

Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal

El quinto tema principal emergió del análisis fenomenológico de la Percepción del Profesional de Enfermería sobre la comunicación con los padres de recién nacidos hospitalizados y lo describo como *Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal,* el cual hace referencia a la experiencia de enfermería en cuanto al manejo de la religión y las creencias de los padres en las Unidades de Cuidados Intensivos. Describir esta realidad de la actividad humana incluye una dosis de comprensión de la situación vivida por los padres y que se tome en cuenta que este punto no puede quedar aislado de la relación comunicativa sino que se establezca una interacción que consista en ayudar a estos padres a disminuir su ansiedad y su estrés por medio del apoyo espiritual.

Así mismo, el profesional de enfermería en su experiencia transfiere la importancia de resaltar la religión como punto de partida para que los padres se sientan más tranquilos, el permitirles expresar o utilizar la palabra espiritual puede en muchos casos mejorar la relación comunicativa, ya que se asimilara mucho mejor y los padres encontraran un refugio que les dara fortaleza ante la situación que están viviendo y permitirá sobrellevar con mas tranquilidad esta realidad que los aqueja. Este tema principal presenta un (1) subtema que se describe como percibiendo la comunicación con un ser supremo a favor de la recuperación de su hijo.

//…siempre llevo a dios en mis palabras porque se que el encontrara las palabras necesarias para llevar …eh para transmitir ese apoyo, esa tranquilidad, esa confianza para trabajar de la mejor forma posible//…yo pienso que siempre es necesario pedir a ese ser supremo así sea a un santo porque todo dependerá de lo que tu creas y en ello se basara tu fe y en lo que conseguirás con ella//…a los papas los incentivo a que tengan fe a que todo va a estar bien y que todo será por el bienestar del bebe aun en los momentos de resignación//…yo los impulso cuando los veo muy estresados…hablo con ellos y cuando les digo que confíen en dios se sienten mas tranquilos de pensar que nosotras también tenemos fe de que todo saldrá bien// …cuando tu le hablas de Dios ellos de una u otra forma te dicen a donde van si solo te hablan de Dios o te hablan de algún santo o de alguna virgen entonces tu ya tu ahí le explicas, pero siempre obviamente metemos la religión sobre todo cuando están muy muy graves porque es una forma de brindarles tranquilidad//…de hecho nosotras aca respetamos obvio respetamos la religión de cada padre y a veces hay padres que manejan otras doctrinas y vemos cuando ellos les realizan oraciones y pues respetamos eso al respecto//…yo si llevo mucho que ese papa y esa mama se refugien en dios y calmen esa angustia clame ese dolor ehhhh los ayude a la espera de que salga ese bebe de ahí de esa unidad// …particularmente cuando se que los papas tienen fe los incentivo a que no la pierdan porque para mi es como perder las esperanzas//…este momento no es fácil para ellos y si la religión los puede llegar a alcanzar este grado de tranquilidad yo de verdad los apoyo//…para mi el buscar refugio en la palabra de dios es siempre importante cuando las cosas están difíciles.//(eMJM1)(eDML2)(eVSJ3)(eDAM4)(eMAT5)(eMCC6)

Las experiencias del personal de enfermería sobre la comunicación de los con un ser supremo a favor de la recuperación de su hijo entretejen un conjunto de factores que se alinean para que todo llegue a un mismo fin como lo es el bienestar y la tranquilidad de los padres y que influye directamente en la comunicación que se establece en las Unidades de Cuidados Intensivos y que se resume en el respeto por la religión y las prácticas religiosas de los padres pero igualmente incentivarlos a que se refugien en ella para salir adelante y lograr una buena conexión cuando los recién nacidos prematuros se encuentran en graves condiciones.

De esta forma, de acuerdo a lo referido por los profesionales de enfermería, la religión es uno de los elementos básicos e importantes cuando te comunicas con los padres, ya que el hecho de que te preocupes por su situación y que de cierta forma los incentives a buscar ayuda espiritual para que su hijo mejore, hace que cualquier relación comunicativa vaya a un nivel más personal donde los padres tengan la necesidad de hablar sobre lo que sienten y sobre lo que piensan de acuerdo a lo que están experimentando y que sea mucho más fácil para la enfermera (o) poder comunicarse a un nivel más íntimo lo que mejora la interacción y permite que los padres se sientan en confianza con el personal.

En este quinto tema, se puso de manifiesto el manejo de la religión a través de la palabra por parte de los profesionales de Enfermería, ya que de acuerdo a la percepción de estos el orar o pedirle a un ser supremo por la recuperación de su hijo lleva a los padres a aferrarse a algo que les pueda traer confianza a nivel espiritual y aun más cuando las esperanzas de la evolución satisfactoria de su hijo se ven opacadas por el retroceso en la recuperación, y es cuando el personal de Enfermería evidencia la necesidad de implicarse con los padres a través de la oración que los permita entrar en un estado de tranquilidad y de sentirse que tienen el apoyo supremo que los permita seguir adelante y no desfallecer siempre que las posibilidades de recuperación de su hijo sean declaradas como efectivas. Utilizando la comunicación transpersonal el profesional de Enfermería ofrecerá un cuidado que va más allá de

cualquier aspecto profesional y la relación comunicativa será más estrecha siempre y cuando se respeten las opiniones y culturas a la que pertenecen estos padres pero siempre orientándolos al mantenimiento de esta forma de apoyo espiritual.

La relación comunicativa con la madre y el padre

El sexto y último tema emergió igualmente del análisis fenomenológico e la percepción del profesional de enfermería sobre la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros describiéndolo como la relación comunicativa con la madre y el padre, y se enfoca en la experiencia que tiene la enfermera (o) en cuanto el trato y la interacción con los padres pero por separado y estableciendo diferencias de acuerdo a ciertos factores que serán descritos a continuación. Así mismo de este tema central emerge un (1) subtema el cual lo describo como percibiendo diferencias entre la comunicación con el padre y la madre.

La comunicación que establece el profesional de enfermería con el padre y la madre se enfoca en la interacción que se puede lograr de manera efectiva al tomar en cuenta las opiniones y pensamientos individuales para poder abordarlos, pero teniendo en cuenta que ambas partes entre si se apoyan pero también sufren en silencio y en esta realidad es que el personal de enfermería se evoca al diferenciar la relación comunicativa entre los padres, pero siempre tomando en cuenta que son un

eje que gira en una sola dirección y tienen un sentimiento común que es la recuperación satisfactoria de su hijo.

*//…la comunicación con la mami es fácil porque hablamos de mujer a mujer, y como mujer y madre comprendo lo que sienten ante esta situación por eso trato de explicarles todo con respecto a su bebe//…hay papas que tratan de llevar mas el control de la situación como hay papas que realmente son muy callados//**…**las mamas de verdad son muy receptivas//…hablar con la mama es muy satisfactorio que como somos mujeres nos entendemos//…no todos los papas son son muy receptivos//…a veces con los papas es mas difícil no se también es por la personalidad del hombre//**…**Bueno al principio un poco este como que distante porque ellas están todavía asi como…no quieren tal vez expresarse están todavía en su circulo, están empezando como ummm ay como llamaria a eso, su duelo en este caso porque su bebe esta aquí//**…**siempre he visto que la mama es mucho mas comunicativa que el papa//**…**yo veo que con la mama hay mucha mas comunicación que con los papas porque ellos no porque quieran no quieran la información sino porque les da miedo, o a veces no tienen mucho conocimiento prefieren a veces que la mama hable y ellos después hablar entre ellos y…e informarse.//**…**Los papas a diferencia de las mamas, los papas son siempre mas reservados no, la mama no la mama transmite mas amor no, mas ternura, mas quiero estar allí, hay papas que no hay papas que son eh eh siempre son mas limitados//…mi experiencia con ellos (referida a los papas genero masculino) un poquito mas reservada igualito se le explica ehhhh igualito se les da orientaciones de que hacer o como hacer en diversas situaciones//**…**Con la mama la comunicación a veces se hace mas fácil porque somos mujeres y a veces expresan mas sus sentimientos que los papas//…Con los papas la experiencia también ha sido buena hay papas que hablan contigo, que te expresan lo que sienten es decir son más abiertos pero otros que no que prefieren mantenerse al margen// (eMJM1) (eDML2) (eVSJ3) (eDAM4) (eMAT5) (eMCC6)*

La comunicación referida a la experiencia del profesional de enfermería se diferencia en un factor muy concreto como lo es el genero, ya que se pone de manifiesto el hecho de que la comunicación es mas fácil con la madre que con el padre debido a que esta primera demuestra ser más sentimental mientras que el padre por ser hombre se muestra mucho más serio y poco receptivo en palabras descritas por el propio personal, pero que no dejan de lado el abordaje de ambas partes y no

constituye una barrera tan importante como para no llevar a cabo el poder comunicarse satisfactoriamente con ambas partes.

El hecho de que el personal de enfermería tome en cuenta estas diferencias son debidas a la expresión de la experiencia vivida con los padres, pero no los limita a seguir trabajando con ellos y poder ofrecerles la información que ellos requieren en este momento de interacción, sin embargo la experiencia conlleva a una serie de argumentos que pueden ser necesarios al describir la relación entre ambas partes y justificar de cierto modo el abordaje en las Unidades de Cuidado Intensivo y que determina el éxito de toda comunicación efectiva.

En este sexto y último tema, se evidencian las diferencias existentes y bien definidas por el Profesional de Enfermería cuando establece la relación comunicativa con los padres de recién nacidos prematuros. Lo percibido de acuerdo a la experiencia del personal de Enfermería hace constar que hay aspectos como lo son el género que influye directamente en cómo se comunican con el padre y la madre del recién nacido, ya que entre mujeres el dialogo es más fluido que con los hombres, pero esto no constituye una barrera acentuada ya que la puesta en práctica de los conocimientos profesionales hacen que la (el) enfermera (o) puedan comunicarse más libremente e insistir cuando los padres no se encuentran dispuestos a entablar una conversación

haciéndoles entender porque es necesario la transmisión del mensaje y de la información adecuada y oportuna en estas Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal.

4.3 Discusión de la esencia de los hallazgos

El primer tema que surge del análisis fenomenológico de las descripciones dadas por los participantes de la investigación se describe como **La experiencia comunicativa como elemento esencial de la interacción enfermera (o)- paciente** y se desglosa en la experiencia al comunicarte con los padres y la comunicación como herramienta vital para el trabajo con los padres, dos subtemas que se manifiestan al determinar cómo percibe el Profesional de Enfermería la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros y que se encuentran arraigados en las vivencias a lo largo del desarrollo profesional y del trabajo consecutivo en las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal.

La comunicación es un aspecto importante de la labor de Enfermería. Las enfermeras que son capaces de comunicarse de forma eficaz tienen mayor capacidad para iniciar los cambios que favorecen la salud, para establecer una relación de confianza y para evitar los problemas legales relacionados con la práctica de su trabajo. Una comunicación eficaz es esencial para el establecimiento de una relación enfermera- cliente. [66]

La interacción comunicativa es un proceso de organización discursiva entre sujetos, que mediante el lenguaje, actúan en un proceso de constante afectación recíproca. La interacción es la trama discursiva que permite la socialización del sujeto por medio de sus actos, su adaptación al entorno y la comprensión de las acciones propias y ajenas. (67)

En este caso, la interacción enfermera- paciente se da en un nivel autentico de reciprocidad entre ambas partes, lo que permite que la comunicación sea mucho más fluida y permite la transmisión de saberes y de las experiencias vividas, así como de brindar la oportunidad de establecer relaciones basadas en la empatía y la reflexión potenciando los momentos especiales de encuentro con el paciente (en este caso con los padres de recién nacidos prematuros).

De tal manera que la comunicación es el medio para establecer relaciones de ayuda y curación. Las enfermeras con experiencia en comunicación pueden expresar el cuidado llegando a ser sensibles a sí mismas y a los demás, promover y aceptar la expresión de sentimientos positivos y negativos y desarrollar relaciones de ayuda-confianza. (65)

La capacidad de la enfermera para relacionarse con los demás es un aspecto muy importante de la comunicación interpersonal. Esta incluye la capacidad de la

enfermera para tomar la iniciativa en el establecimiento y el mantenimiento de la comunicación, para ser autentica (una misma) y para responder adecuadamente a la otra persona. La buena comunicación interpersonal también requiere que la enfermera desarrolle un sentido de reciprocidad, una creencia que la relación enfermera- cliente es una asociación y que ambos participan por igual. [65]

La comunicación a este nivel permitirá a la enfermera (o) transmitir emoción y significado al otro, lo cual conlleva a que el cuidado se transporte a otra dimensión donde se hace evidente la interacción comunicativa como elemento clave y necesario de acuerdo a las experiencias descritas por los Profesionales de Enfermería, y que constituye la base de todas las relaciones humanas y que a nivel laboral se considera vital para el trabajo con los padres de recién nacidos prematuros garantizando una práctica profesional basada en los cuidados legales, éticos y clínicos.

Así mismo, la comunicación es un proceso que moviliza todas las acciones humanas, siendo capaz de dar soporte a la organización y funcionamiento de todos los grupos sociales. Por medio de la habilidad de percibir y comunicar, el individuo enriquece su referencial de conocimientos, transmite sentimientos y pensamientos, aclara, interactúa y conoce lo que los otros piensan y sienten. [68]

En el ámbito hospitalario la comunicación juega un papel importante ya que a través de una completa y oportuna anamnesis se puede establecer una relación terapéutica (enfermero/usuario, la cual es la que indica la receptividad por parte del usuario en cuanto a la atención proporcionada, establece y mantiene relaciones de apoyo que evitan que el usuario en cualquier situación determinada puede experimentar respuestas negativas, insuficientes e insatisfactorias. [69]

Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa

El segundo tema que emergió del análisis fenomenológico lleva por título **Situaciones que facilitan o imposibilitan el establecimiento de la relación comunicativa**, y determina en que momentos la comunicación entre los profesionales de Enfermería y los padres es más fluida y cuando no, permitiendo ofrecer un cuidado de calidad que le permite a las (os) enfermeras (os) diferenciar y poder establecer las realidades vividas en las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal donde se encuentran los recién nacidos prematuros y esos padres a los que el proceso de hospitalización los afecta de forma directa, necesitando del apoyo y la atención de enfermería.

La comunicación en Enfermería es un proceso en constante construcción y jamás se repite de la misma forma. Las condiciones son siempre diferentes, variando

el propio humor, la disposición, el tiempo, el espacio así como la forma como se perciben los sentimientos de los pacientes. (70)

Además de la relación que existe entre los comunicadores, la recepción y la interpretación de los mensajes están influidas por una gran variedad de factores, como la situación en la cual se lleva a cabo la comunicación, lo cual incluye lo que el receptor percibe como comportamiento esperado en respuesta a la comunicación y la atmosfera general en la que se encuentran envueltos los participantes. (71)

Valores presentes dentro de la relación comunicativa

El tercer tema que surgió del análisis fenomenológico lo describo como **Valores presentes dentro de la relación comunicativa**, el cual se encuentra determinado por aquellos elementos fundamentales, dispuestos en los discursos de los profesionales de enfermería, que se deben tomar en cuenta cuando estableces una comunicación con los padres y en que debe estar basada esta interacción terapéutica o lo que se busca cuando se establece una comunicación eficaz dentro de las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatales. Las experiencias descritas por los participantes toman en cuenta elementos como la confianza, comprensión, seguridad y respeto para poder obtener una respuesta positiva de los padres poniendo de manifiesto los sentimientos y las actitudes que ambas partes puedan reflejar de acuerdo al contexto.

Uno de los elementos que se hace evidente en los discursos de las (os) enfermeras (os) es la búsqueda de confianza en el personal para favorecer las relaciones con los padres durante la estadía de los recién nacidos prematuros en las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal. Confiar en otra persona supone un riesgo y vulnerabilidad, pero también favorece una comunicación abierta y terapéutica e incrementa la expresión de sentimientos, pensamientos y necesidades. Sin confianza, una relación enfermera- cliente raramente progresa más allá de la interacción social y el cuidado superficial. [65]

De acuerdo a las transcripciones originales de los profesionales de Enfermería, la confianza es vista como un elemento fundamental que la enfermera (o) debe trabajar en todo momento, ya que esto facilita y conlleva a una comunicación eficaz, además de que la facilita la interacción con los padres cuando se encuentran tan intranquilos ayudándose de herramientas como la palabra para ofrecer las respuestas oportunas y necesarias que los padres quieren saber acerca de la evolución de su hijo y que se intensifica aún más cuando pasa el tiempo de estadía en la terapia permitiendo ofrecer un ambiente óptimo para el desarrollo de las relaciones humanas. De tal manera que al lograr que los padres tengan confianza en ti como profesional, el proceso de comunicación es más efectivo, favoreciendo de esta forma la confianza manifestada a través de la honestidad, la coherencia y la responsabilidad al momento de transmitir cualquier información.

En cuanto a la seguridad en cómo te comunicas con los padres, otro aspecto relevante y resaltante durante los discursos expuestos por los profesionales de Enfermería, el que la enfermera (o) se sienta segura (o) al transmitir cualquier pensamiento, sentimiento, idea u opinión acerca de la evolución de su hijo permite que el padre y la madre crean en lo que se les está manifestando siempre y cuando no halla errores al momento de darles la información que requieren ya que cualquier fallo puede llegar a confundir los pensamientos y sentimientos de los padres afectando directamente la relación comunicativa y formando una barrera de desconfianza que afecta la interacción.

Otro de los aspectos que figura en las experiencias vividas por los Profesionales de Enfermería es la comprensión de la situación a la que se encuentran sometidos los padres de recién nacidos prematuros y se reseña como la habilidad de Enfermería para estar en el lugar del otro, permitiendo comprender abiertamente lo que están experimentando el padre y la madre para poder abordarlos y satisfacer las necesidades de tranquilidad y liberación de estrés que tanto necesitan. Entender la situación de los padres es lo que en los discursos de las enfermeras (os) se refleja como un propósito dentro de la relación comunicativa lo que permitirá una buena integración que se traducirá en la disminución de los niveles de ansiedad y estrés

vividos debido al proceso de hospitalización y evolución de su hijo dentro de la terapia neonatal.

La comunicación no es solo decir palabras o transmitir mensajes es aquello que forma parte de nuestras actividades y de nuestras relaciones. Está presente e inherente en la persona ya que proporciona el marco en que las personas viven y trabajan. Es el cimiento básico sobre el cual construimos la comprensión y el respeto, esenciales para las relaciones interpersonales ya que puede cambiar conductas según lo percibido durante el proceso de comunicación [(72)]

El papel del personal de enfermería consiste en oír, comprender, solucionar problemas, jerarquizar necesidades, dar respuestas, poseer sensibilidad intuitiva, brindar confianza, confidencialidad, que permita a los familiares expresar sus sentimientos e ideas, dudas, incertidumbre en forma clara. Para ello se requiere que los sistemas de comunicación que se establezcan sean efectivos, considerando que la comunicación interpersonales un proceso dinámico en que entran en juego medios les y no verbales para transmitir y recibir información. [(73)]

Siguiendo la línea de pensamiento de los discursos develados por los informantes se pone de manifiesto otro aspecto importante considerado fundamental dentro de la relación comunicativa con los padres como lo es el respeto, traducido al

lenguaje científico como comunicarse con respeto entreteje expresiones que suavizan el impacto emocional, integrando elementos como el respeto por lo que sienten y piensan los papas y el respeto durante el contacto físico, lo que resulta importante al momento de establecer relaciones con los padres y donde la palabra se hace evidente al comunicarse con ellos y determinando lo que se debe considerar pero sobre todo que se establezca esos lineamientos necesarios para lograr una comunicación eficaz.

En la relación enfermera (o)- familia tiene que estar presente el respeto, como un valor humano, entendido como un valor fundamental para hacer posibles las relaciones de convivencia y comunicación eficaz entre las personas, dado que es una condición indispensable para el surgimiento de la confianza. (74)

En resumen, los discursos de los profesionales de Enfermería destacan elementos básicos fundamentales de los que se requiere para establecer una comunicación eficaz y que de acuerdo a las experiencias vividas se perfilan como aspectos considerados durante esta interrelación con los padres de recién nacidos prematuros. Las (o) enfermeras (os) perciben que estos elementos mencionados de acuerdo a sus expresiones destacan dentro de los valores que se deben tomar en cuenta para lograr una atmosfera más tranquila dentro de su práctica laboral y que asociada al incentivo por mantener esta esencia hacen evidente la preocupación de enfermería por comunicarse con los padres y ofrecerles un cuidado basado en las

estrategias y habilidades profesionales para que ellos se sientan cómodos durante la estadía de su bebe en la terapia y que este proceso sea asimilado tomando en cuenta la confianza, el respeto, la seguridad y la comprensión de las situaciones vividas.

Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres

El cuarto tema que surgió de los discursos de los profesionales de Enfermería está representado en las **Técnicas de comunicación terapéuticas utilizadas por los Profesionales de Enfermería con los padres**, en este el personal de enfermería refleja aquellos elementos que se consideran parte de la relación comunicativa y que se presentan como lineamientos que forman un conjunto de acciones que las enfermeras (os) ponen en práctica al momento de realizar ese acercamiento y en que se basa la comunicación terapéutica, así se distinguen una serie de elementos que integran estas técnicas como lo son: brindar apoyo, responder dudas, lograr el acercamiento, reconocer limitaciones, adecuando el lenguaje, el momento oportuno y el contacto físico que entra dentro de la comunicación no verbal y que la enfermera (o) toma en cuenta en la práctica laboral.

La comunicación terapéutica es el proceso mediante el cual el profesional de enfermería establece una relación con el paciente. La comunicación terapéutica es más que comunicarse con el paciente dentro del rol profesional de enfermería: es la

base de la enfermería. Para todo cuidado o intervención lo principal es establecer y mantener una relación de ayuda que sea eficaz y terapéutica en todo momento. (75)

Las técnicas de comunicación terapéutica son guías, estrategias o líneas generales de acción que pueden ser utilizadas en la interacción con el paciente, no sólo para la memorización mecánica. Al utilizarlas, la enfermera considera en cada acción el conocimiento y la creatividad necesarios para cada situación.(76) El carácter verbal y no verbal de estas técnicas requiere el desarrollo de habilidades para crear un clima terapéutico. (77)

Una de las técnicas mencionadas dentro de los discursos del Profesional de Enfermería fue brindar un soporte ante las emociones de los padres, y que en términos generales se refiere al apoyo que se le ofrece al padre y la madre desde una perspectiva terapéutica, ayudándolos a superar el proceso que implica la hospitalización de su hijo en las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal. El apoyo va mucho más allá de la relación profesional si no que se empieza a tener una visión global de la necesidad de esos padres de aliviar su ansiedad y disminuir su estrés y que en las experiencias expuestas por las (os) enfermeras (os) es un elemento primordial en la relación comunicativa.

Considerando a la persona como un ser holístico (bio- psico- social) debemos, como profesionales de Enfermería, además de englobar en nuestra intervención meras técnicas centradas en mejorar la calidad de vida a nivel físico y/o social, centrarnos en

la esfera de lo psicológico, desarrollando las habilidades y destrezas necesarias para originar una adecuada relación de ayuda, que va más allá de una simple respuesta a la cotidianidad, brindando un asesoramiento y apoyo que dé respuesta a nuestro receptor de una forma integral. Un apoyo que puede ir desde una palabra de aliento en un momento dado, hasta un simple apretón de manos, una mirada o un abrazo, convirtiendo esta relación en una dimensión más del cuidado y, todo ello justificado en la gran necesidad de la persona demandante de cuidados de sentirse acogido, escuchado y comprendido. (78)

Otros de los aspectos que se toma en cuenta dentro de las declaraciones significativas de las (os) enfermeras (os) se relaciona con responder a las dudas e inquietudes de los padres como parte de la relación comunicativa y con respecto a lo que se le hace a su hijo dentro de la terapia. De acuerdo a las expresiones del personal de enfermería se le explica a los padres en que consiste todo el cuidado que se le ofrece a los recién nacidos prematuros, desde la utilización de los aparatos que mantienen al bebe como aquellos procedimientos que son necesarios para lograr su pronta recuperación, esta explicación según la enfermera (o) hace que los padres se sientan más tranquilos y de acuerdo a su experiencia en la práctica laboral es una buena técnica cuando se inicia la relación comunicativa porque en esto se fija toda la atención de los padres cuando llegan a la terapia neonatal.

Informar o dar información es una técnica de enfermería esencial en la que el personal de enfermería comparte hechos simples o información con el paciente. Es una habilidad empleada por el personal de enfermería en la enseñanza sanitaria o en la educación al paciente. (78)

Ofrecer información permite informar a las personas lo que necesitan o quieren saber, lo cual puede ayudar en la toma de decisiones, experimentar menos ansiedad y sentirse a salvo y segura. También es un aspecto integral de la educación para la salud. No suele ser útil esconder información de los usuarios, especialmente cuando la buscan. Si un medico oculta información, la enfermera aclarar los motivos. (65)

Aparte de responder a las inquietudes de los padres, los profesionales de enfermería distinguen otro elemento esencial y es la necesidad de expresar inquietudes y sentimientos, lo que traducido al lenguaje científico se hace evidente la práctica de la escucha activa como técnica en el manejo de la relación comunicativa. Según las afirmación de los participantes es importante escuchar a los padres para así establecer lo que sienten, piensan y quieren de forma atenta y prestando atención a todos los detalles que nos puedan orientar acerca de los sentimientos y pensamientos de esos padres en ese momento, así se le da la oportunidad de dilucidar todas sus dudas y angustias con respecto a la recuperación de su hijo y que representa una de las técnicas fundamentales a la hora de querer tener éxito al momento de lograr una comunicación eficaz dentro de la terapia neonatal.

La escucha activa significa escuchar atentamente con todo el ser: mente, cuerpo y espíritu. Incluye escuchar los temas de conversación, reconocer y responder, dar la retroalimentación apropiada y prestar atención a la comunicación completa de la otra persona, incluyendo el contenido, la intención y los sentimientos expresados. (65)

La escucha activa permite a la enfermera comprender mejor todo el mensaje que se comunica y es una manera excelente de crear confianza, en muchas situaciones enfermeras, la otra persona simplemente necesita a alguien que la escuche. (65). Así que de acuerdo a las manifestaciones de las experiencias vividas, el personal de enfermería logra que por medio de la escucha activa los padres puedan reflejar y expresar todo lo que sienten, logrando aliviar de cierta forma lo que los aqueja dentro de este nuevo contexto y apoyándose en un plano más emocional en la (el) enfermera (o) que labora en el área y que se encuentra a disposición continua en la misma.

Es importante tener en cuenta que escuchar no es una acción pasiva, sino que es un arte o habilidad que sólo se puede alcanzar con la práctica. Hemos de incorporarla para poder desarrollar una relación terapéutica efectiva. (79). La comunicación terapéutica que se utiliza no es igual que la comunicación social, ya que en la terapéutica tenemos la responsabilidad de la calidad de la comunicación con el paciente, pensando y escuchando con una metodología específica desde el rol de enfermería. En la comunicación terapéutica el paciente es el protagonista, el que habla, y el profesional el que escucha y lo acompaña en su proceso de elaboración. (80)

En otro orden de ideas, se perfila también dentro de las expresiones de los participantes una técnica que también es considerada fundamental dentro de la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros y es la de buscando el momento adecuado para que los padres me puedan entender, ya que de acuerdo a lo expresado si se escoge el momento menos adecuado el padre y la madre no van a entender el mensaje que se les transmite formando una barrera dentro de esta interacción, lo que se sugiere esperar y abordar a los papas en el instante oportuno donde puedan estar un poco calmados o por lo menos con la disposición de escuchar lo que se les quiere comunicar.

El momento es crítico en la comunicación. Aunque un mensaje sea claro, un mal momento puede hacer que no sea efectivo. A menudo, el mejor momento para la relación es cuando un usuario expresa interés en la comunicación. Si los mensajes son relevantes o importantes para la situación de que se trata, son más efectivos. (65)

En cuanto a adecuar las palabras que los padres me puedan entender, el profesional de enfermería determina la claridad en el mensaje y acorde al grado de instrucción de los padres. Así la simplicidad implica el uso de las palabras fácilmente comprensibles, brevedad e información completa en el mundo de la enfermería, muchos términos técnicos complejos se vuelven habituales para las enfermeras, estas deben aprender a seleccionar palabras sencillas de forma intencionada, aunque ello suponga un esfuerzo. (66)

El nivel educacional de receptor de los mensajes influye sobre la eficacia de los diferentes tipos de comunicación. Un individuo con un nivel de educación más alto tiende a utilizar de manera más educada el material comunicativo, mientras que un individuo con un nivel educacional más bajo tiende a responder de manera más eficaz a la comunicación aural y visual y con menor eficacia al lenguaje escrito. [71]

En otra perspectiva, de acuerdo a los discursos propios de los profesionales de Enfermería también se hizo evidente el reconocer las limitaciones y buscar apoyo en los compañeros para facilitar la comunicación con los padres, y esto se deduce en el momento en que como personal de enfermería no puedo establecer una comunicación con los padres, ya sea por cualquier barrera que se haya dispuesto entre ambas partes que no permiten la interacción efectiva, pero que establece la pauta para buscar ayudar en mi equipo de trabajo para que esta conexión se pueda lograr y este papa y esta mama pueda ser abordados y se les pueda aplicar el cuidado dentro de la Terapia neonatal.

Cada persona tiene una fuerza y unos problemas únicos. Si una enfermera se siente incapaz de manejar determinados problemas, debe decírselo al cliente y enviarle al profesional de la salud más indicado. [66]. En términos generales el hecho que se pone de manifiesto es que la (el) enfermera (o) reconoce cuando pedir ayuda valiéndose de los medios efectivos para lograr que la relación comunicativa se pueda

dar y poder ofrecer a los padres un cuidado terapéutico de calidad evocado a la resolución de sus necesidades.

En otro orden de ideas, percibiendo comunicarse con los otros se perfila dentro de los aspectos relevantes dentro de las técnicas de comunicación terapéutica, y cuyo discurso se basó en lo que el profesional de enfermería distingue como el acercamiento en ese proceso de implementación de la comunicación para ofrecer ayuda a los padres durante la estadía de su bebe en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales. Propiciar ese acercamiento de ambas partes permite establecer pautas que mejoraran la relación comunicativa de tal modo que en el transcurrir del tiempo los padres se sientan en confianza de acudir a la (el) enfermera (o) que logre motivarlo en cuanto a la satisfacciones de sus requerimientos emocionales y disminución de los niveles de ansiedad experimentados de acuerdo a la hospitalización de su hijo.

El contacto físico es otro elemento básico que se distingue como técnica terapéutica en la relación comunicativa y se encuentra aunado al acercamiento que se debe establecer desde el principio de la interacción con los padres. Este contacto físico se hace evidente a través de gestos que puedan decir más que las palabras y que las situaciones así lo determinan, ya que el hecho de experimentar una realidad de tanto estrés hace que los padres solo quieran a veces recurrir al personal de enfermería en busca de un refugio que les permita sentirse más tranquilos y se refleja

la importancia de poder establecer esta conexión a este nivel y que va más allá de toda relación comunicativa laboral.

Los gestos resaltan, puntúan y aclaran la palabra expresada, los gestos solos tienen significados específicos o pueden crear mensajes con otros elementos de comunicación. (65)

En los entornos técnicos actuales de ritmo rápido, se pide a enfermería más que nunca que lleven la sensación de cuidados y conexión humana a su cliente. El tacto es una de las formas más poderosa de comunicación que tiene enfermería. El personal de enfermería es privilegiado por poder experimentar más de una forma intima de contacto personal. (65)

A través del tacto se pueden transmitir al paciente y su familia mensajes de afecto, apoyo emocional, ánimo, ternura y atención personal. El tacto confortable, como sostener una mano, es especialmente importante para los pacientes vulnerables que están experimentando una enfermedad grave con sus pérdidas asociadas tanto físicas como emocionales. (65)

Así mismo, se debe proporcionar formas de contacto adecuadas para reforzar un sentimiento de cuidado. Dado que el contacto táctil varía considerablemente según las personas, familias y culturas, la enfermera debe tener en cuenta las actitudes diferentes de los clientes y las suyas propias. (66)

Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal

El quinto tema que surgió del análisis de las declaraciones significativas de la percepción del Profesional de Enfermería sobre la comunicación con los padres de recién nacidos prematuros lo describo como Valorando la espiritualidad dentro de la comunicación transpersonal, lo cual refiriéndose a las experiencias de los participantes se basa en el manejo de la palabra centrada en la religión, es decir establecer una comunicación más abierta a través de las peticiones que puedan hacer los padres a un ser supremo a favor de la recuperación de su hijo y tomando en cuenta que este tipo de comunicación es necesaria para que los padres tengan esperanzas y estas los puedan llevar a un nivel de bienestar óptimo.

La comunicación transpersonal es la interacción que se produce dentro del dominio espiritual de una persona. Muchas personas usan la plegaria, la meditación, la reflexión guiada, los rituales religiosos u otros medios de comunicarse con su "poder superior". Las enfermeras que valorar la importancia de la espiritualidad humana emplean a menudo esta forma de comunicación con los clientes y para ellos mismos. [65]

La relación comunicativa con la madre y el padre

El sexto y último tema que surgió del análisis de las experiencias manifestadas por los profesionales de Enfermería, lo describo como percibiendo diferencias entre la comunicación con el padre y la madre, y se centra en lo que los participantes

distinguen de acuerdo a como suele ser la comunicación con la mama y el papa por separado, viéndose afectada la relación con el padre debido en gran medida al género o sexo y la disposición del padre para manifestar abiertamente sus sentimientos ante la situación a la que se encuentran expuestos en estas Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal.

El sexo es un factor que influye en el pensamiento, la actuación, el sentimiento y la comunicación. Los modelos de comunicación masculino y femenino tienden a ser diferentes, lo que a veces crea barreras para la comunicación efectiva. (65)

Los hombres tienden a emplear la comunicación para conseguir objetivos, establecer su situación individual y su autoridad, y competir por la atención y el poder. Típicamente prefieren hablar de temas que no exponen sus sentimientos personales. Los hombres tienden a hablar directamente cuando hacen críticas o dan órdenes. (65)

Las mujeres tienden a usar la comunicación para crear conexiones con los demás, incluirlos y cooperar, responder, mostrar interés y apoyarlos. Las mujeres disfrutan comentando sentimientos y cuestiones personales y encuentran proximidad en el dialogo. (65)

Así que la enfermera reconoce en su discurso que el abordaje de la comunicación en ambos individuos suele ser diferente pero mantiene la práctica

profesional en todo momento y sigue logrando el acercamiento con el padre aun cuando este demora más en obtener respuesta que con la madre.

CONSIDERACIONES FINALES

La comunicación con los padres dentro de la Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal, se establece como una compleja interacción humana donde se guarda relación con la transmisión de los mensajes necesarios que giran en torno a un solo contexto y en este caso me refiero a la hospitalización del recién nacido prematuro. Esta información debe ser concreta, coherente y precisa, ya que de esta manera se logrará disminuir los niveles de ansiedad de la madre y el padre y cuya pauta se encuentra dada en las expresiones de significado que le otorgan los Profesionales de Enfermería a la situación que experimentan a lo largo de su práctica laboral.

Como se logró destacar en esta investigación, el paradigma comunicativo es considerado un elemento esencial dentro de la práctica laboral, el personal de enfermería se preocupa por establecer una relación interpersonal permitiendo conocer la realidad vivida por los padres y abordando aquellas dudas, ansiedades, temores que pueda significar el tener a su bebe prematuro hospitalizado, siendo una experiencia traumática cargada de muchos pensamientos y sentimientos que la (el) enfermera (o) deben saber manejar para ofrecer un cuidado de calidad orientado no solo al recién nacido si no a la unidad que comprende la familia en general.

Los discursos destacados y que forman parte de los temas generales ponen de manifiesto cómo percibe el profesional de enfermería su comunicación con los padres, orientadas estas experiencias a como se lleva a cabo esta interacción entre ambas partes y que es abordado por la (el) enfermera (o) durante la estadía en estas Unidades de Cuidado tan complejos. Estas experiencias se encuentran determinadas por múltiples factores que se consideran importantes dentro de la relación comunicativa y lo que expresa el uso de la palabra y los gestos.

El profesional de Enfermería percibe su comunicación como un elemento vital para el trabajo con los padres ya que a través de ella, ofrecen la información necesaria sobre la recuperación y evolución del recién nacido lo que garantiza en todo momento la confianza que puedan tener de acuerdo a la actitud que pueda presentar el personal y la disposición a que los padres se sientan cómodos durante su estadia en la Terapia Neonatal. De esta forma la seguridad en lo que se dices, comprender la situación vivida, utilizar el respeto al comunicarse y establecer lazos afectivos, son algunas de las declaraciones que se hacen presentes en el discurso de las (os) enfermeras (os). Así que la comunicación suele basarse en reglas que los participantes determinan para el logro de una buena interacción con el padre y la madre lo que garantiza la puesta en práctica del uso de la palabra como medio para satisfacer necesidades emocionales.

También se expresaron aquellas situaciones en las que la comunicación suele ser o no bien recibida, ya que como se expuso la recuperación y evolución del recién nacido prematuro es la premisa base sobre la cual gira el comportamiento de los padres y la aceptación del mensaje que lleva un contenido cargado de orientaciones y ayuda y que los padres bajo ciertas circunstancias no suelen recibir de la mejor manera. Estas circunstancias son reconocidas por las (os) enfermeras (os) para lograr una comunicación eficaz así como la puesta en práctica de las intervenciones necesarias que hacen posible el intercambio de ideas y pensamientos que logren alcanzar los objetivos trazados.

Las técnicas utilizadas durante el establecimiento de la comunicación se basaron en las experiencias recogidas a través de la práctica profesional de Enfermería y se orientaron a lo que se percibe cuando nos comunicamos con los padres. Estas técnicas desde brindar apoyo emocional, responder inquietudes, reconocer limitaciones, acudir al equipo de trabajo, adecuar mis palabras, buscar el momento adecuado para comunicarme y el contacto físico, son algunos de los elementos claves cuando se manifiesta el uso de la palabra dentro de la relación enfermera- paciente y que son las motivación por las cuales el personal de enfermería emplea estas habilidades para lograr que los padres se abran y puedan expresar como se sienten y que piensan de todo lo que están experimentando y así conocer lo que ellos realmente quieren comunicar, por lo que se hace necesario hablar y entablar una

interrelación que permita que todos los pensamientos fluyan y lo que se quiere lograr al brindar un cuidado optimo a la triada vital padre- madre- hijo.

Así mismo, la espiritualidad se pone de manifiesto en los discursos enfermeros, ya que la puesta en práctica de la religión dentro de la terapia neonatal acentúa las relaciones y permite a enfermería ofrecer apoyo espiritual más allá de la intervención profesional y laboral, sino desde una perspectiva más humana motivando a los padres a que se refugien en un sentimiento que sobrepasa cualquier barrera y es la esperanza y la fe, que permiten orientar nuestras actitudes, pensamientos y sentimientos hacia un punto focal y que permite que los padres se sientan aún mas relajados y así poder establecer esa conexión propia del individuo y que enfatiza todas las relaciones humanas dentro del ambiente hospitalario.

En otro orden de ideas, se logró establecer las diferencias que guarda la comunicación con el padre y la madre que junto a las circunstancias descritas por el personal de enfermería puede beneficiar o no la relación comunicativa dentro de la terapia. Esta diferencia tuvo un punto central y es la interacción con el sexo o género y que se perfila como un componente que según los profesionales de Enfermería disminuye la relación comunicativa, pero que la preocupación por el abordaje de este aspecto acentúa las bases de la aplicación de habilidades por parte de enfermería para lograr establecer la comunicación tanto con las madres como con los padres.

De tal manera que la comunicación es una herramienta utilizada dentro de las terapias neonatales para brindar el bienestar oportuno a los padres que experimentan necesidades emocionales que se centran en la recuperación de su hijo basada en aspectos considerados fundamentales y que se ponen en práctica durante la relación enfermera- padres. Esta comunicación va más allá de un simple saludo, y se encuentra orientada a lograr que los padres se sientan tranquilos y a poder establecer relaciones que permanezcan en el tiempo y que aseguren un ambiente tranquilo donde la necesidad de ayuda sea una regla más que una excepción.

Como seres humanos nos encontramos en un mundo donde la interacción es algo esencial para la vida emitiendo constantemente mensajes al entorno de nuestras ideas, pensamientos y sentimientos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y gestual. Desde la perspectiva enfermera, debemos saber comunicarnos, cuando hacerlo y para qué hacerlo, ya que esto determina la eficacia en la relación de ayuda dentro del ambiente hospitalario.

La importancia de poder comunicar para el establecimiento de una relación de ayuda dentro de nuestro ambiente laboral, permite determinar qué relación somos capaces de mantener y la disposición por ofrecer un cuidado de calidad a través de la puesta en práctica de las habilidades y aptitudes que como profesionales somos

capaces de aplicar en las Unidades de alta complejidad como lo son las Unidades de Cuidado Intensivo Neonatal y que deberá ser inculcado en las escuelas de Enfermería para el mejoramiento del arte de cuidar como elemento fundamental dentro de nuestra praxis diaria.

La comunicación con los padres se perfila como una interacción que sobrepasa aquellas relaciones que se quedan en el ámbito laboral y pasan a un plano emocional donde las necesidades exigen que el profesional de enfermería se encuentre dispuesto para cubrir estas exigencias lo que implica la preparación física, mental y ética al momento de aplicar los conocimientos necesarios para orientar la relación comunicativa al éxito y obtener las respuestas adecuadas necesarias ante el cuidado ofrecido.

RECOMENDACIONES

- Continuar indagando acerca del tema en otras oreas donde se evidencie la práctica de enfermería, ya que es de suma importancia el establecimiento de la relación comunicativa para lograr conocer las verdaderas necesidades de la población y así abordar y dar respuesta a los problemas reales de los pacientes que se encuentran bajo nuestro cuidado.

- Llevar un seguimiento dentro de estas terapias neonatales acerca de la acción comunicativa impartida por enfermería y verificar los resultados en cuanto a la mejoría de los padres durante la hospitalización de su hijo, este seguimiento seria de manera individual y a través del tiempo para saber que el cuidado es ofrecido a los padres también y que sus necesidades afectivas y psicológicas sean abordadas de manera efectiva.

- Realizar charlas abordando los temas de cómo comunicarse satisfactoriamente con los padres dentro de estas unidades de cuidado intensivo neonatal, ya que aprender a comunicarse es lo principal antes de acercarse a los padres tomando en cuenta el momento adecuado, las palabras a utilizar, la información a ofrecer entre otros elementos que son necesarios que enfermería conozco antes de iniciar una relación efectiva y que se siga manteniendo en el tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Francoski C y Col. **Pediatría Principios y Práctica**. Editorial Médica Panamericana. España. 1993. Pág. 312.

2. American Health Organization. **Declaration of the Americas on the Renewal of Primary Health Care (PHC)**. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud. (2007).

3. Stacy B y Col. **Incidencia Mundial de Parto Prematuro: revisión sistemática de la morbilidad y mortalidad maternas**. Boletín Organización Mundial de la Salud. Vol 88. 2010. Pag 31-38.

4. Decálogo de los Derechos del Recién nacido Prematuro. En: http:www.unicef.org/argentina/spanish. Decalogo. Pdf. 2010

5. Sifuentes A y Col. **Relación terapéutica del personal de enfermería con los padres de neonatos en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal**. Enfermería Global. Vol 19. 2010.

6. Jofre R y Col. **Nivel de estrés en las madres de los recién nacidos hospitalizados en la UCIN Hospital Guillermo Grant**. Ciencia y Enfermeria. 2002.

7. Parra F y Col. **Estrés en los padres de recién nacidos hospitalizados en la Unidad de Alto Riesgo Neonatal**. Index de enfermería. 2009 [online] [consultado 08 de abril 2011].

8. Noreña P y Col. **La interacción comunicativa en el cuidado de la salud.** Revista Española de Comunicación en Salud. 2010; 1(2): 113-129 [online] [consultado 08 de Abril 2011].

9. Carvalho A. **La comunicación de la enfermera en la asistencia de enfermería a la mujer mastectomizada**. Enfermagen. 2010 [online].

10. Gadamer GH. **Verdad y Metodo: Fundamento de una hermenéutica filosófica**. 3era edición. Editorial Sigueme; 1998.

11. Hurtado J. **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio.** 2da edición. Venezuela: Episteme Consultores, C.A. 1998.

12. Mayeroff M. **A arte de servir ao próximo para servir a se mesmo**. Brasil: Record; 1971. Tr. Mary Marquina.

13. Parra FM y Col. **Una visión transdisciplinaria del cuidado a los padres y las madres del recién nacido en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)**. Memorias de los Congresos en Cuidado Humano. IV Congreso Nacional de Cuidado Humano, Merida.

14. Smith G. **La comunicación como el instrumento básico en el cuidar humanizado en Enfermeria al paciente hospitalizado**. 2009

15. Patiño, J y Col. **Qué tipo de ayuda demandan los padres de recién nacidos hospitalizados en Cuidados Intensivos Neonatales**. Enfermería Clinica. Vol 19. Nº 2. Pp 90-94. 2009.

16. Mejía M. **Significado del cuidado de enfermería para el paciente en estado de cronicidad**. Index de Enfermería. Vol 17. Nº4. 2008

17. Trovo, M y Col. **Comunicación con el paciente en cuidados paliativos: Valorando la alegría y el optimismo**. Revista da Escola de Enfermagen. Vol 41. Nº 4. Pp 668- 674. 2007.

18. Nestel, D y Col. **Nurses Perceptions and experiences of communication in the operating theatre: a focus group interview**. BMC Nursing. Vol 5. Nº 1. Pp 1-9. 2006

19. Trovo, M y Col. **Communication with dying patients- Perception of Intensive Care Units Nurses in Brazil**. Journal of Clinical Nursing. Vol 13. Pp 143-149.

20. Potter P y Col. **Fundamentos de Enfermería**. 5ta Edición. España: Elsebier Mosby. Vol I. 2002. Pp 456- 459.

21. Van- Der Hofstadt C. **El libro de las habilidades de la comunicación**. España: Diaz de Santos. 2003.

22. Defleur M y Col. **Fundamentos de la comunicación humana**. México: Mc Graw Hill. 2005.

23. Peleñuela A y Col. **Comunicación compleja "Perturbaciones y fluctuaciones de la interacción comunicativa.** Razón y Palabra. 2000.

24. Berger P y Col. **La construcción social de la realidad**. Buenos Aires: Amorrortu. 1993.

25. Watzlawich P y Col. **Teoría de la comunicación humana. Un estudio de patrones interacciónales, patologías y paradojas**. Barcelona: Herder. 2002.

26. Cibanal, L y Col. **Técnicas de Comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud**. Madrid: Elsevier. 2010.

27. Potter P y Col. **Fundamentos de Enfermería**. 5ta Edición. España: Elsebier Mosby. Vol I. 2002. Pp 456- 459.

28. Cibanal L y Col. **Notas sobre el estado de la cuestión en la relación de ayuda**. Revista de Enfermería 11, pag 10-15. 2000.

29. Lipson J. **Temas culturales en el cuidado de enfermería**. Invest Educ Enfer, 20(1), pag 56-68. 2000.

30. Potter P y Col. **Fundamentos de Enfermería**. 5ta Edición. España: Elsebier Mosby. Vol I. 2002. Pp 456- 459.

31. Alonso J y Col. **Lógica relacional humana y conceptos de comunicación.** Revista de la SEMG, 71, 35-43. 2005. [Versión electrónica].

32. Costa J. **La comunicación en acción**.. Barcelona: Paidós. 1999. pp. 81-82.

33. Rizo M. **Aportes de la comunicología al estudio de la ciudad: la identidad la inmigración**. Global Media Journal en español, 2(3). 2004.

34. Marc E y Col. **La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación**. Barcelona: Paidós. 1992.

35. Cibanal L. **Introducción a la sistémica y terapia familiar**. Alicante: Editorial Club Universitario. 2006.

36. Olive M. **Ahora ¿qué pasa? Aprendizaje de la teoría de la complejidad a partir de una situación compleja.** En. Ferrer V y Col. **La complejidad en Enfermería**. Barcelona: Alertes. 2003.

37. Noreña P. **La interacción comunicativa en el cuidado de la salud**. Revista Española de Comunicación en Salud. 2010; 1(2); 113-129

38. Watslawick P. **Teoria de la comunicacion Humana. Un estudio de patrones interaccionales, patologías y paradojas**. Barcelona: Herder. 2002.

39. Moral F y Col. **Psicologia social de la comunicación**. Malaga: Algibe. 2005.

40. Aita V y Col. **Petient-centered care and communication in primary care practice: what is involved**. Patient Education and couselling. 2005. Pp 296-304

41. Kozier B y Col. **Técnicas de enfermería Clinica.** 4ta edición. España: Interamericana Mc Graw Hill. Tomo I. 1999. Pp 65-75

42. Kozier B y Col. **Técnicas de enfermería Clinica.** 4ta edición. España: Interamericana Mc Graw Hill. Tomo I. 1999. Pp 65-75

43. Aguilar M. **Tratado de Enfermeria Infantil: Cuidados Pediátricos**. 3era Edicion. Editorial Elsevier Science. 2003. Pp 112..

44. Lartigue T y Col. **Enfermeria: una profesion de alto riesgo**. Colombia: Editorial D´Vinni. 2000. Pp 311..

45. Chacon F y Col. **Estrés en padres de recien nacidos Hospitalizados en la Unidad de Alto Riesgo Neonatal**. Index de Enfermeria. 2009. Vol 18 Nº1.

46. Sifuentes A y Col. **Relación terapéutica del personal de enfermería con los padres de Neonatos en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal**. Enfermería Global. 2010. Vol 19.

47. Potter, P. **Fundamentos de Enfermería**. España: Editorial Elsevier-Mosby. Vol 1. 2002. Pp 456.

48. Marriner- Tomey A. **Modelos y Teorías de Enfermería**. 3era Edición. España: Editorial Hancourt Brace. 1994. Pp 325-335.

49. Martinez M. **Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa**. México: Editorial Trillas. 2004.

50. Gutierrez L. **La Autonomía del sujeto investigador y la Metodología de la Investigacion**. 3era edicion. Venezuela: Editorial Azul Intenso. 2011.

51. Gorden, R. **Interviewing. Strategy, techniques, and tactis**. Dorsey Press, Illinosis. 1975

52. Taylor S.J. y Bogdan R. **"Introducción a los métodos cualitativos de investigación"**, Editorial Paidos. 1986

53. Lincoln YS y Col. **Naturalistic inquiri**. Beverly Hills: Sage Publications; 1985.

54. Morse, J. **Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa**. Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia. 2003.p.447.

55. Castillo, E. **El rigor metodológico en la investigación cualitativa**. En: Corporación Editora Médica del Valle Vol 34, N° 3. 2003. p 164-16.

56. Guba, EG. **Effective evaluation: improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches**. San Francisco: Jossey-Bass; 1981.

57. Colaizzi. **La investigación Psicológica como el fenómeno lo ve**. Ch 3. Editor Oxford University Press. Nueva York. 1978. Pp 48-71

58. The internet Encyclopedia of Phylosophy. **Epoje y Fenomenología**. 2011. Pp 43.

59. Husserl, E. **Investigaciones lógicas**. Ed Atalaya. Barcelona. 1995

60. Van Manen, M. **Phenomenological studies in Interpretative Inquiry**. The University of Western Ontario. London. Investigar la experiencia vivida: la ciencia humana para una pedagogía de acción sensible. Edit. State University of New York Press. Canadá. 1990.

61. Escalante E, Paramo M. **Aproximación al análisis de los datos Cualitativos: Aplicación en la práctica investigativa**. Editorial Universidad del Aconcagua. 1era Ed. Argentina. 2011.

62. Goetz J, LeCompte M. **Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa**. Ediciones Morata. Madrid. 1988

63. Madjar. **Notas tomadas del Seminario: Investigación Fenomenológica**. Medellín. Universidad de Antioquia. Facultad de Enfermería. Nov 1999. Artículo publicado: http: //www.dialogosproductivos.net.

64. González Á., Manuel. **Aspectos Éticos de la Investigación Cualitativa.** Organización de Estados Iberoamericanos Facultad de Odontología Universidad de San Carlos de Guatemala disponible en: http://www.oei.es/salactsi/mgonzalez5.htm. 2001.

65. Mucchielli, A. **Diccionario de métodos cualitativos en Ciencias humana y sociales**. Editorial Sintesis. Madrid.1996. Pp 73.

66. Potter P y Col. **Fundamentos de Enfermería**. 5ta Edición. España: Elsebier Mosby. Vol I. 2002.

67. Kozier B y Col. **Técnicas de enfermería Clinica.** 4ta edición. España: Interamericana Mc Graw Hill. Tomo I. 1999

68. Rizo, M. **Aportes de la comunicación al estudio de la ciudad, la identidad y la inmigración.** Global Media Journal en Español. 2004. 2 (3). Disponible en: Http: //gmje.mty.itesm.mx/articulos2/

69. Barcellos VR, Camponogara S. **O uso da comunicacao ñao- verbal no cuidado ao paciente cardiópata. Percepcoes da equipe de enfermagen**. Santa Maria. UNIFRA. 2001. Pp 53-72

70. Sifuentes C, Parra FM, Marquina M, Oviedo S. **Relación terapéutica del personal de enfermería con los padres de neonatos en la Unidad de Terapia Intensiva Neonatal**. Enfermería Global. Vol 19. 2010.

71. Andrade JS, Vieira MJ, Santana MA, Lima DM. **A comunicacao entre enfermeiros a passagem de plantao**. Acta Paul Enferm. 2004. 17 (3)

72. Nordmark M, Rohweder A. **Bases científicas de la Enfermeria. Editorial el Manual Moderno**. Mexico. 2da edición. 2001

73. Aguilar R, Bolta M, Gahete A, Saz M. **La comunicación en enfermería: el canal hacia la satisfacción profesional. Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona**. 2009. Pag 50

74. Alpach, J. **Cuidados Intensivos en el Adulto**. México. Editorial Interamericana. 5ta edición. 2000

75. Vilchis, X. **La importancia del respeto como valor fundamental de la responsabilidad social. Fisiología, Cultura y sociedad**. México. 2006

76. Valverde, C. comunicación terapéutica en Enfermería. Barcelona. Ars Médica. 2007

77. Stefanelli MC, Carvalho EC. **A comunicacao nos diferentes contextos de Enfermagen**. Barveri SP. Manole. 2005

78. Travelvee J. **Intervención de Enfermería Psiquiátrica**. Bogota: Carrajas. 1982.

79. Stuart G, Laraia, M. **Enfermería psiquiátrica. Principios y práctica**. 8ed. Elsevier España. 2006. Pp 33.

80. Stickley T. **The art of listening in de therapeutic relationship. Mental health practice**. 2006. 9(5). Pp 12-18.

81. Vidal R, Adamuz J. Feliu P. La **relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera**. Enfermagen Global. N°17. Vol.8. N° 3. Murcia. Octubre 2009.

ANEXO A

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____mediante la firma de este documento, doy autorización para participar en la investigación acerca de "**Percepción de la Comunicación del Profesional de Enfermeria con los padres de recién nacidos prematuros**" que está realizando la Enfermera y estudiante de la Maestría en Salud Reproductiva Lcda. Marlenny Becerra (Tlf: 0412-4914654), la cual cuenta con el respaldo académico de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Carabobo.

Se me ha explicado que el estudio permitirá conocer la percepción de la comunicación del profesional de enfermería con los padres de recién nacidos prematuros que están hospitalizados en la Terapia Intensiva Neonatal y aproximarse con mayor claridad al significado de esta percepción de la comunicación.

De igual forma, estoy informado que esto contribuirá a la enfermería, aportando en la construcción de conocimiento basado en investigación para mejorar el cuidado del profesional de enfermería en las Unidades de Terapia Intensiva Neonatal

Se me ha informado que se deben diligenciar un formato que corresponde a la ficha socio demográfico y responder a una o más entrevistas. La entrevista es de preguntas abiertas la cual será grabada y analizada por el investigador y su asesor únicamente.

Es también de mi conocimiento que el investigador puede ponerse en contacto conmigo en el futuro, a fin de aclarar o complementar la información si es necesario.

De igual forma se que el diligenciamiento de los formatos o el inicio de la entrevista no me obliga a participar hasta finalizar la investigación y por lo tanto puedo renunciar en cualquier momento, sin que por ello tenga ninguna consecuencia.

Finalmente, me han afirmado que la información será utilizada de manera confidencial y solo para fines académicos y al finalizar el investigador pondrá los resultados a disposición de las personas interesadas y los difundirá entre la comunidad.

Nombre: _____ Cedula_____

Firma: _____ Fecha: _____