

Revisiones

Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar.

Social skills in Nursing. The role of family-centred communication.

Raquel Ramón-García¹, María P. Segura-Sánchez¹, María M. Palanca-Cruz¹, Pablo Román-López¹

¹ Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Almería.

Fecha de recepción: 10/07/2011 – Fecha de aceptación: 01/02/2012

Resumen

Debido a la importancia de las habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería y los familiares se procedió a la realización de una revisión bibliográfica. Objetivos. Determinar aquellas habilidades sociales para la comunicación en salud y conocer las estrategias verbales y no verbales para facilitar la comprensión y la relación con el familiar. Método. Estudio descriptivo transversal en el cual se realizó un revisión sobre estudios centrados en las habilidades comunicativas en enfermería y el familiar. Resultados. Se obtuvieron diversas habilidades y estrategias que fueron clasificadas en varias categorías, las cuales fueron las Habilidades para la comunicación en salud, las Estrategias para facilitar la comprensión y recordar los mensajes de salud y por último fueron los Gestos y posturas de los profesionales de enfermería. Este estudio concluyó refiriendo las habilidades, estrategias y gestos de los profesionales de enfermería más destacados para poder realizar una eficaz comunicación con los familiares, como lo pueden ser la empatía, el empleo de una información inteligible, clara y concisa y adecuada al nivel sociocultural del familiar, además de una entonación, volumen y ritmo de voz adecuados o la comunicación no verbal, como lo son las posturas corporales, expresión facial o la mirada.

Palabras clave: Comunicación social, enfermería, familia

Abstract

Because of the importance of communication skills between nurses and family proceeded to carry out a literature review. Objectives. Determine those social skills for health communication strategies and learn verbal and nonverbal to facilitate understanding and relationship with the family. Method. A descriptive transversal study in which there has been a review of studies focusing on communication skills in nursing and the family. Results. We obtained different skills and strategies that have been classified into several categories, which are the communication skills for health, strategies to facilitate comprehension and recall of health messages and finally are the gestures and postures of nurses. This study concludes referring to the skills, strategies and gestures of the most outstanding nurses to perform effective communication with family members, such as some empathy, the use of information intelligible, clear and concise and appropriate to the level of sociocultural family, as well as intonation, volume and pace appropriate voice or nonverbal communication, such as body posture, facial expression or gaze.

Key words: Social communication, nursing, family

*Correspondencia: rakeliya_capry_89@hotmail.com

Introducción

La enfermería es una disciplina de la rama sanitaria en la cual, al igual que ocurre con las demás de la misma, como bien dicen Peñacoba, Ardoy, González, Moreno & Martínez (2003), resulta tan importante dominar las habilidades sociales como dominar las técnicas específicas de dicha profesión y es por ello en donde la relación interpersonal forma parte de su quehacer diario.

Es por ello que debido a su elevada importancia, debemos hacer referencia que desde mediados de los años setenta y hasta nuestros días, la psicología presta gran interés, bajo la etiqueta de habilidades sociales, a una dimensión social del comportamiento humano que, con otros nombres, ya era estudiada por la psicología social desde los años treinta según cita Eceiza, Arrieta & Goñi (2008).

Sin embargo siguiendo a estos mismos autores, no es hasta la década de los setenta cuando el término habilidades sociales se consolida, se delimitan sus bases teóricas y conceptuales y se genera un volumen bastante amplio de investigación dirigida tanto a la evaluación como al diseño y aplicación de programas de intervención para la mejora de dichas habilidades interpersonales (Eceiza, Arrieta & Goñi, 2008).

Según el autor Caballo (2007) las habilidades sociales constituyen un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

Siguiendo a Caballo (2007), tras una revisión realizada por el mismo acerca de 90 estudios realizados entre los años 1970 y 1986 sobre las habilidades sociales se citan a continuación los componentes de las habilidades sociales planteados por el psicólogo:

Componentes conductuales:

- Comunicación no verbal: expresión facial, mirada, gestos, proximidad, tono postural y apariencia.
- Comunicación paralingüística: volumen de voz, inflexiones, tono, claridad, ritmo, fluidez y perturbaciones del habla.
- Comunicación verbal: duración, generalidad, formalidad, variedad, humor y turnos de palabras.

Componentes cognitivas:

- Percepciones sobre el ambiente de comunicación: percepciones de formalidad, percepciones de un ambiente cálido, percepciones del ambiente privado, percepciones de restricción y percepciones de la distancia.
- Variables cognitivas del individuo: competencias cognitivas, estrategias de codificación y constructos personales, expectativas, valores subjetivos de los estímulos y sistemas y planes de autorregulación.

Siguiendo a Marriner (2003), las habilidades de comunicación reflejan la capacidad de expresión de los pensamientos y los sentimientos de la enfermera, dirigidos a proporcionar cuidados al paciente y a las personas con él relacionadas, los familiares.

Es por ello que hemos considerado adecuado definir la palabra comunicación, basándonos en el diccionario de la Real Academia, en el libro de Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud del enfermero y psicólogo Luis Cibanal y del artículo de la revista ARS Médica el cual se titula "¿Cómo mejorar la comunicación en la fase terminal?".

Así, comunicación, según el diccionario de la Real academia de la lengua española, significa "Acción y efecto de comunicar o comunicarse", a su vez comunicar significa "Hacer a otro partícipe de lo que uno tiene, descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo".

Además, la palabra comunicación, según el autor Cibanal, Arce & Carballal (2010, p. 6), en su libro Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud, la define como un "Proceso continuo y dinámico entre dos personas, formado por una serie de acontecimientos variables y continuamente en interacción. O, dicho de manera más clara: por una parte, como una manifestación de cómo yo, emisor, te manifiesto a ti, receptor, mi forma de captar, sentir y vivir en estos momentos una realidad y lo que espero de ti al decirte esto. Y por otra parte tú, como receptor, me reflejes (feedback) lo que has captado de lo que yo, como emisor, te acabo de decir, tanto respecto al contenido, al sentimiento y la demanda como a lo que has captado con el lenguaje no verbal"

Para terminar con la definición de comunicación, según el artículo de "¿Cómo mejorar la comunicación en la fase terminal?", define la comunicación como "proceso que permite a las personas intercambiar información sobre sí mismas y su entorno a través del signo, sonidos, símbolos y comportamientos" (Astudillo & Mendinueta, 2005).

En cuanto a la comunicación interpersonal, añadir que al relacionarnos con los demás utilizamos dos tipos de comunicación como bien explican Lucía, Arranz & Aguado (2008) en su libro de "Programa de entrenamiento en habilidades en comunicación":

- Comunicación verbal: supone el contenido del mensaje y éste mediante una lengua con estructura sintáctica o gramatical o con una lengua con un código de signos (lenguaje de signos).
- Comunicación no verbal: supone el acompañamiento o no de la palabra y ésta es expresada mediante el cuerpo y señales de voz entre otras.

Así, concluir con esta pequeña introducción sobre las habilidades comunicativas en los profesionales de enfermería y proceder seguidamente a reflejar los objetivos por los cuales decidimos iniciar dicho estudio.

Objetivo general:

Realización de una revisión bibliográfica sobre las habilidades sociales en enfermería, centrado en la comunicación con los familiares.

Objetivos específicos:

- Determinar aquellas habilidades sociales para la comunicación en salud.
- Conocer las estrategias verbales y no verbales para facilitar la comprensión y la relación con el familiar.

Material y método

Se trata de un estudio descriptivo transversal basado en la revisión bibliográfica de estudios que tratan el tema sobre las habilidades sociales en enfermería, en concreto sobre el papel que juega el componente de la comunicación centrado en el familiar.

Para la realización de dicho estudio y su consecuente recogida de datos se han utilizado las bases de datos LILACS y CUIDEN plus, las cuales han sido escogidas por los autores por ser éstas unas de las bases de datos más utilizadas en ciencias de la salud. La búsqueda bibliográfica se realizó durante el último trimestre del año 2010 y el primer trimestre del año 2011.

Procedemos a presentar las palabras clave y descriptores, los cuales hemos considerado oportunos en relación al tema objeto de estudio, en las que se ha circunscrito la búsqueda en LILACS y el número de resultados obtenidos han sido:

- Comunicación (descriptor del asunto): 1244 artículos.
- Comunicación social (descriptor del asunto): 56 artículos.
- Comunicación (descriptor del asunto) and familiares (palabra título): 14 artículos.
- Comunicación (descriptor del asunto) and efectivo (palabra título): 4 artículos.
- Relaciones interpersonales (descriptor del asunto): 1381 artículos.
- Relaciones interpersonales (descriptor del asunto) and enfermera (palabra título): 4 artículos.
- Relaciones profesional-familia (descriptor del asunto) and comunicación (descriptor del asunto): 25 artículos.

Las palabras clave y descriptores en las que se ha circunscrito la búsqueda en CUIDEN plus y sus resultados han sido:

- Comunicación (palabras clave) and profesional de enfermería (palabras clave): 129 artículos.
- Habilidades sociales (palabras clave): 55 artículos.
- Habilidades sociales (palabras clave) and enfermería (palabras clave) and familia (palabras clave): 3 artículos.
- Enfermería-familia (palabras clave) and habilidades (palabras clave) and comunicación (palabras clave): 2 artículos.

Tras la búsqueda de artículos relacionados con el tema a tratar, se procedió a realizar una lectura global de todos y análisis en profundidad de cada uno de ellos.

Los límites de selección de las publicaciones han sido, que posean la característica de texto completo y que las mismas contengan información sobre habilidades sociales y comunicación del profesional de enfermería con los familiares.

Los criterios de exclusión de las publicaciones han sido por no encontrarse las mismas a texto completo y por no contener información relacionada con las habilidades sociales y las estrategias de comunicación.

A su vez, decir que hemos encontrado un gran número de publicaciones sobre el tema a tratar pero no las hemos podido seleccionar por no encontrarse a texto completo y en consecuencia no poder acceder a ellas.

Resultados

Los resultados hallados tras haber realizado la búsqueda bibliográfica sobre el tema de estudio han sido agrupados en tres categorías, siguiendo nuestro tema objeto de estudio y utilizando como guía para su categorización los objetivos específicos propuestos para dicho estudio. Tales categorías han surgido de la revisión bibliográfica realizada.

Así, las categorías empleadas para clasificar los resultados obtenidos tras la revisión bibliográfica han sido, en primer lugar las Habilidades para la comunicación en salud, en segundo lugar las Estrategias para facilitar la comprensión y el recuerdo de los mensajes de salud y en tercer lugar se encuentra la categoría denominada como Gestos y posturas de los profesionales de enfermería.

Habilidades para la comunicación en salud

La empatía supone una de las habilidades para la comunicación con los familiares y ello se manifiesta mediante la comprensión empática, es decir, poder comprender y experimentar acontecimientos o pensamientos desde la posición del otro.

El uso de la empatía para poder comprender el estado emocional de la familia y la enfermedad del paciente.

La cordialidad es otra habilidad que se consigue mediante un compromiso personal y un esfuerzo por comprender la situación de sufrimiento del familiar.

Usar en nuestra comunicación la autenticidad y la tolerancia.

La educación y el respeto en la manera de expresarnos y actuar garantizan que la comunicación sea eficaz.

Dirigirse a los familiares con respeto, evitando ironías, humillaciones y burlas.

Ofrecer una comunicación participativa para fomentar la comunicación entre el profesional y la familia.

Uso de palabras de comprensión pero sin mostrar en la comunicación pena ni piedad.

Y por último, una de las habilidades encontradas consiste en **escuchar atentamente** realizando una adecuada escucha activa para comprender las peticiones de los familiares y dudas sobre la situación de su familiar.

Estrategias para facilitar la comprensión y recordar los mensajes de salud.

Las estrategias para facilitar la comprensión consisten en comunicar la información de forma **veraz, inteligible, clara, sencilla, concisa, concreta, evitando los tecnicismos y con un vocabulario accesible.**

Una estrategia para que los familiares recuerden los mensajes consiste en **ejemplificar los mensajes de salud cercanos al individuo** para que así pueda recordarlos en un futuro.

Otra estrategia consiste en la utilización de una **expresión oral clara, directa, evitando ambigüedades y suspicacias.**

Así se podrá facilitar la comprensión a los familiares empleando expresiones adecuadas al contexto sociocultural de los mismos para que éstas sean entendidas. →ponerlo en conclusiones

Además se han de analizar **las ideas antes de comunicarlas y valorar el propósito del mensaje.**

Ofrecer al comunicarnos **frases sencillas y concretas.**

Utilización de un lenguaje sencillo adaptado al nivel sociocultural de los familiares.

Repetir los conceptos claves para que sean comprendidos y recordados con facilidad por los receptores.

Otra estrategia consiste en la **observación** realizada a los familiares para poder realizar mediante esta acción una explicación o repetición de forma diferente en caso de no ser entendido el contenido de la información.

Otra estrategia que influye en la comunicación verbal consiste en escoger un **ritmo adecuado para hablar**, el cual no deberá de ser ni muy rápido ni muy lento.

Y en cuanto al tono de voz empleado se ha de utilizar un **tono de voz adecuado**, ya que un volumen muy alto condiciona cierto rechazo e impresiona agresivamente por parte del receptor y en cambio un volumen muy bajo impide ser comprendido y aparenta inseguridad y temor.

Por último para facilitar la comprensión se ha de asegurar la **retroalimentación** con el interlocutor mediante la realización de un feed-back.

Gestos y posturas de los profesionales de enfermería

Durante la comunicación con los familiares, debemos ser conscientes que con la utilización de diversos gestos se puede tranquilizar a los familiares y ofrecerles un apoyo emocional, como ocurre con el contacto físico mediante la utilización de nuestras manos puestas en su hombro, con una presión de manos o con una simple mirada.

En todo momento se ha de **mantener el contacto visual** con los familiares.

Establecer una adecuada expresión facial, es decir sin gesticular en el momento en el cual estemos escuchando.

Mantener una adecuada actitud y apariencia física, controlando la cercanía o alejamiento corporal con los familiares ya que no hay que realizar ninguna de estas dos opciones.

Al comunicarnos con los familiares debemos de mantener una adecuada **postura corporal**, es decir, realizando una ligera inclinación del tórax y cabeza en dirección a los familiares y con las manos extendidas hacia ellos para mostrar interés sobre lo que refieren del estado de salud de sus familiares y sobre lo que quieren conocer.

Realizar asentimientos con la cabeza para demostrar que los estamos escuchando.

Para mostrar el interés por lo que los familiares comunican, debemos mostrar los ojos bien abiertos, con las cejas levantadas ya que éstos suponen gestos de confianza.

Para garantizar que la información que les ofrecemos a los familiares sea efectiva y recordada se han de utilizar **gestos ilustrativos**, es decir seguir explicando tras la información verbalmente ofrecida a los familiares y mediante la comunicación no verbal tales gestos como por ejemplo que el paciente lleva colocado el suero en tal mano, es por ello que para favorecer el entendimiento se procede a señalar en qué mano está situado el mismo.

Otros gestos que se pueden realizar durante la comunicación son los **gestos emblemáticos**, los cuales son por ejemplo aquellos empleados para facilitar la comprensión de que su familiar lleva colocada una sonda vesical, para lo cual se procederá a señalar con los dedos de la mano hacia abajo y extender el brazo simulando la salida de fluidos

Discusión y conclusiones

Tras haber realizado la revisión bibliográfica y en base a los resultados obtenidos debemos decir que las Habilidades Sociales, constituyen un papel fundamental y estrechamente relacionado con las comunicaciones interpersonales en el ámbito profesional de la enfermería, ya que

estamos continuamente en contacto y en relación con el paciente, con el familiar y con los demás profesionales que nos rodean.

Es por ello que esta situación contribuye a que tengamos que estar en una continua interacción con los demás, en la que se expresan un conjunto de habilidades sociales o estrategias que facilitan la relación interpersonal con los familiares, los cuales consideramos como reflexión global a lo leído, que para el profesional de enfermería entre otros profesionales sanitarios y con ello en el ámbito de la salud se presenta o tiende a percibirse como el “gran olvidado”, predominando en la mayoría de las situaciones sanitarias la figura del paciente y en un segundo plano la figura familiar. Especificando así, que no consideramos que el paciente tenga menos importancia en el proceso de salud la cual le pertenece a él principalmente y unido a ello se encuentran los familiares.

Los familiares como bien apuntan Astudillo & Mendinueta (2005), son esenciales por ello es necesario una eficaz comunicación con los familiares reduce los sentimientos de aislamiento del enfermo y contribuye a favorecer y fortalecer una dinámica familiar más adaptativa. Además es importante la comunicación con los mismos para hacerlos partícipes del cuidado de su familiar.

Así, debemos hacer referencia a que se puede producir un cambio conductual en el paciente o en la familia, para transmitir de manera adecuada alguna noticia o situación conflictiva de la forma más respetuosa, cordial y evitando futuros conflictos, para así poder lidiar con el día a día de situaciones estresantes y límite, tanto de los profesionales como de los familiares (Marín & León, 2001), los cuales se pueden llegar a sentir y de hecho se siente en muchas ocasiones desprotegidos de información, de apoyo, y de ayuda ante situaciones graves de enfermedad de sus familiares lo cual les lleva a sentirse impotentes de no poder ayudar a su familiar.

Conforme con lo anteriormente expuesto y en base a los resultados obtenidos decir que por dicha causa, la enfermería ha de estar formada académicamente para enfrentarse a todo tipo de relaciones interpersonales y entre sus herramientas básicas de trabajo ha de existir la facilidad del uso de técnicas de comunicación y habilidades sociales como la empatía. (González, 2007; Marín & León, 2001; Queiroz, Watanabe, Vieira & de Oliveira, 1998).

Hacer referencia a otro resultado de gran importancia en las habilidades de comunicación, el cual es necesario y de gran importancia para llevar a cabo la habilidad empática anteriormente citada, la cual consiste en escuchar atentamente realizando una adecuada escucha activa para comprender las peticiones de los familiares y dudas sobre la situación de su familiar (Aguirre, 2005; Astudillo & Mendinueta, 2005; Blanca, Blanco, Luque & Ramírez, 2008; Cibanal, Arce &

Carballal, 2010; Guibert, Grau & Prendes, 1999; Marqués, Silva & Maia, 2008; Toledo & Torres, 2005).

Por último resulta de gran relevancia para facilitar la comprensión que se asegure y garantice una correcta retroalimentación con el interlocutor mediante la realización de un feed-back (Aguirre, 2005; Astudillo & Mendinueta, 2005; Blanca, Blanco, Luque & Ramírez, 2008; Cibanal, Arce & Carballal, 2010; Guibert, Grau & Prendes, 1999; Marqués, Silva & Maia, 2008; Toledo & Torres, 2005).

Hemos de concluir, en vista de los resultados obtenidos tras la búsqueda bibliográfica sobre el tema a tratar de las habilidades sociales de los profesionales de enfermería en su comunicación con los familiares, que para realizar de forma eficaz y efectiva la profesión enfermera se han de tener consolidados en el conocimiento de cada profesional las habilidades sociales y estrategias para realizar una óptima y eficaz comunicación interpersonal.

Es por ello que al trabajar los profesionales de enfermería con seres humanos y al ser éstos cambiantes y cada uno de ellos único se ha de estar preparado y adiestrado para poder así comunicar de forma eficaz lo que queremos transmitir y que los demás lo comprendan tal y como queremos que sean entendidas nuestras palabras (Lucía, Arranz & Aguado 2008).

Puntualizar que ésa comunicación, como anteriormente hemos reflejado en el párrafo anterior, no es simplemente un intercambio de mensajes entre enfermera y paciente, es una acción que debe ser planificada e individualizada, y no realizarla sólo de forma intuitiva o impulsiva (Carvalho, Tigre & Costa 2008), ya que como muy bien afirman Astudillo & Mendinueta (2005) éstos definen la comunicación como un “proceso que permite a las personas intercambiar información sobre sí mismas y su entorno a través del signo, sonidos, símbolos y comportamientos” y expresar lo que son y satisfacer sus necesidades (Carvalho, Tigre & Costa 2008), por lo tanto, es por todo ello que consideramos que, en cada acercamiento y contacto con los familiares, el profesional de enfermería, ha de ser consecuente y responsable de sus actuaciones ya que vamos a estar realizando un continuo intercambio de información, percepción y sentimientos en cada contacto con los mismos, y ello implica que nuestras actuaciones no se han de dejar a la improvisación y si debemos de meditarlas para así influir de la forma más positivamente posible en las actuaciones de nuestro paciente al encontrarse éste íntimamente unido a los familiares.

Así, al ser cada persona diferente y única, debemos manejar a la perfección todas aquellas habilidades y estrategias sociales para que la comunicación se desarrolle de la manera más fructífera dentro de las posibilidades de cada profesional.

En consecuencia, debemos tener en cuenta y por ello lo hemos explicado anteriormente que los profesionales de enfermería han de ser coherentes, consecuentes y responsables de sus actuaciones ya que son los receptores de confianzas, dudas y preguntas sobre la información que los familiares reciben y tienen sobre el proceso de salud de su familiar, y ser coherente como bien afirma Neil (2003, p. 149) "*implica ser honesto y auténtico*" con uno mismo y no los demás. De dicha revisión bibliográfica también hemos determinado la necesidad de realizar programas de entrenamiento en los profesionales de enfermería para mejorar dichas habilidades necesarias en su praxis enfermera como bien dicen Marín & León (2001).

Para finalizar con este estudio, decir que la búsqueda de dichos estudios, ha sido orientada y centrada en el papel existente entre un profesional de enfermería y los familiares, pero afirmar que todas éstas habilidades y estrategias se pueden extrapolar a cualquier ámbito de la vida personal y profesional, es decir se pueden practicar éstos recursos tanto con los compañeros de trabajo, con los pacientes, con nuestra pareja, hijos, nuestros familiares etc.

Añadir que consideramos necesario para el fortalecimiento de la profesión enfermera que se siga investigando en este campo tan importantísimo de la comunicación interpersonal ya que ello supone el día a día de todo profesional sanitario y en concreto de la enfermería, con lo que ha de estar superando jornada tras jornada durante su desempeño profesional.

Referencias

- Aguirre Raya, D (2005). *Reflexiones acerca de al competencia comunicativa profesional*. Educ. Med. Sup.Vol 19 (3).
- Astudillo, W. & Mendinueta, C (2005). *¿Cómo mejorar la comunicación en la fase terminal?*. ARS Médica. Revista de Estudios Médicos Humanísticos. Vol. 11. Universidad Católica de Chile.
- Blanca Gutiérrez, J. J., Blanco Alvariño, A.M., Luque Pérez, M & Ramírez Perez, M.A. (2008. Febrero). *Experiencias, percepciones y necesidades en la UCI: revisión sistemática de estudios cualitativos*. Revista electrónica cuatrimestral de enfermería: Enfermería Global.Vol.12 , 1-14.
- Caballo Vicente, E. (2007). *Las habilidades sociales: un marco teórico*. En Caballo Vicente, E. *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales (7.ed.)* (págs. 5-6). Madrid: Siglo XXI.
- Caballo Vicente, E. (2007). *Los elementos componentes de la habilidades sociales*. En Caballo Vicente, E. *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales (7. ed.)* (págs. 19-90). Madrid: Siglo XXI.
- Carbalho Pontes, A., Tigre Arruda, I.M & Costa Ramos, I (2008. Maio/Jun). *Comunicação terapeutica em Enfermagem: instrumento essencial do cuidado*. Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn). Vol.61(3) , 312-318.
- Cibanal Juan, L., Arce Sánchez, MdC & Carballal Balsa, MdC (2010). *Generalidades sobre la comunicación*. En Cibanal Juan, L., Arce Sánchez, MdC & Carballal Balsa, MdC. *Técnicas de comunicación y relación de ayuda en ciencias de la salud (2.ed)* (pág. 6). España: Elsevier
- Diccionario de la lengua de la Real Academia Española. Consultado el día 9 de febrero de 2011 de la World Wide Web:
http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=comunicación
- Eceiza, M., Arrieta, M & Goñi, A (2008). *Habilidades sociales y contextos de la conducta social*. Revista de Psicodidáctica. Vol. 13(1) , 11-26.
- González, Ortega, Y (2007. Octubre). *La enfermera experta y las relaciones interpersonales*. Aquichan. Vol.7 (2).Colombia, 130-138.
- Guibert Reyes, W., Grau Abalo, J & Prendes Labrada, MdC (1999). *¿Cómo hacer más efectiva la comunicación en salud en atención primaria?*. Revista Cubana Med. Gen. Integr. Vol. 15 (2) , 176-183.
- Lucía Martínez, B., Arranz Monje, V & Aguado García, D (2008). *Habilidades de comunicaión. Programa de entrenamieto*. Madrid: Ediciones: Universidad Autónoma de Madrid.

- Marín Sánchez, M. & León Rubio, J.M (2001). *Entrenamiento en Habilidades Sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería*. Psicothema. Vol.13 (2) , 247-251.
- Marques Cristina, R., Silva Paes, M.J. & Maia Motta, F.O (2009 jan/mar). *Comunicação entre profissional de saúde e familiares de pacientes em terapia intensiva*. Rev. Enferm.UERJ, Río de Janeiro. Vol 17 (1), 91-95.
- Marques Cristina, R., Silva Paes, M.J. & Maia Motta, F.O. (2008). *Comunicación efectiva con familiares de cuidados en pacientes críticos: opinión de los profesionales de salud*. Enfermería Herediana. Vol.1 (2), 65-70.
- Marriner Tomey, A. & Raile Alligood, M. (2003). *Modelos y teorías en enfermería (5 ed.)*. España : Elsevier Science. Mosby.
- Neil, R. (2003). Filosofía y Ciencia del cuidado . En Marriner Tomey, A. & Raile Alligood, M. *Modelos y teorías en enfermería (5 ed.)* (págs. 145-164). España: Elsevier Science. Mosby.
- Peñacoba Puente, C., Ardoy Cuadros, J., González Gutiérrez, J. L. Moreno Rodríguez, R. & Martínez Palacios, G. (2003). *Efectos de un programa de habilidades de comunicación en estudiantes de enfermería. Propuesta de un instrumento de evaluación (ISEC)*. Revista Clínica y Salud. Vol.14 (2), 129-155.
- Queiroz Bezerra, A. I, Watanabe Dal Ben , L., Vieira Camargo, M.N & De Oliveira Pinheiro, V.F (1998. Agosto). Gestos e posturas do enfermeiro durante a orientação a familiares de pacientes internados em unidade de terapia intensiva(UTI). *Esc.Enf. USP. Vol 32 (2) , 134-139*.
- Toledo Fernández, A.M & Torres Pérez, E.M. (2005. sept/ dic). *Comunicación social en salud*. Rev. Cuba. Med. Ger. Integr. Vol.21 (5-6), 1-5.