



CASO PRÁCTICO

CASO PRÁCTICO 1

Presentación

La enfermera se dirige a las 8,30 horas a la habitación del señor Manuel a realizarle la higiene. La enfermera no ha estado nunca con este paciente en el turno de mañana. El paciente no se puede levantar de la cama:

Enfermera: Hola buenos días Manuel, ¿cómo se encuentra hoy?

Paciente: Bien.

E: Venimos a lavarle y a hacerle la cama.

P: No gracias, no quiero que me laven.

E: No se preocupe que no tardaremos nada y se va a quedar mejor, además es necesario que le lavemos.

P: Ya pero prefiero que no.

E: Pero no puede estar así, tiene todas las sábanas manchadas y el pijama. En cuanto le lavemos se va a quedar mejor. Además todos los días le han lavado.

P: Pero yo no quiero que me lave, prefiero esperar a mi mujer.

E: Bueno nosotros no podemos estar así toda la mañana y estamos acostumbradas, así que déjese de tonterías.

Preguntas

¿Qué tipo de "negociación" se establece entre el profesional y el paciente?

¿Qué tipo de respuesta da la enfermera frente a la resistencia del paciente?

¿Qué tipo de respuesta evaluativa podría utilizar la enfermera?

¿Qué otras técnicas de negociación puede utilizar la enfermera?

Respuesta 1: El tipo de negociación que se establece es por posicionamiento, el paciente se mantiene en

su postura de no querer que le laven y la enfermera en la posición de tener que lavar al paciente.

Respuesta 2: La enfermera frente a la resistencia del paciente da una respuesta justificativa, explicando por qué es importante que se lave dando sus argumentaciones pero sin preocuparse por las razones del paciente.

Respuesta 3: Una respuesta evaluativa iría encaminada a explorar cuales son las razones que le llevan al paciente a resistirse: ¿por qué no quiere que le lavemos? ¿Otros días le han lavado mis compañeras?

Respuesta 4: Antes de saber que técnicas va a utilizar, la enfermera debe de tener claro hasta dónde puede llegar en la negociación, de qué tiempo dispone, qué alternativas puede presentar al paciente y hasta dónde estamos dispuestos a ceder. Lo primero que habría que hacer es explorar las creencias del paciente a través de la respuesta evaluativa y bidireccionalidad, si el paciente tiene una idea errónea deberemos darle la información adecuada. Si el paciente no tiene una idea errónea plantemos, la cesión intencional. en la cual cedemos en parte a las pretensiones del paciente, a la vez que podemos aplazar la decisión realizando un paréntesis, aceptando ceder a la demanda del paciente a cambio de que él ceda en otro, doble pacto. Utilizando estas técnicas el dialogo quedaría así:

Enfermera: Hola buenos días Manuel, ¿cómo se encuentra hoy?

Paciente: Bien.

E: Venimos a lavarle y a hacerle la cama.

P: No gracias, no quiero que me laven.

E: ¿Por qué no quiere que le lavemos? (respuesta evaluativa-explora creencias).

P: Porque no me apetece.

E: ¿Pero no le apetece por alguna cosa en concreto?

P: Sí, prefiero que me lave mi mujer.

E: ¿Otros días le ha lavado su mujer? (*bidireccionalidad-explora situación*).

P: Cuando viene sí.



E: ¿Se siente más cómodo si le lava su mujer?

P: Pues sí.

E: Ya lo entendemos (empatía).

E: ¿Y hoy va a venir su mujer? (*bidireccionalidad-explora situación*).

P: Sí, va a venir por la mañana.

E: ¿Y sabe hacia que hora?

P: Espero que venga pronto.

E: ¿Estos días se queda mejor después de la higiene? (se le confronta con la importancia de la higiene para su bienestar).

P: Sí.

E: Bueno si le parece vamos a seguir con el resto de habitaciones (paréntesis), le dejamos aquí todas las cosas, si viene su mujer, ella puede lavarle (cesión) o esperar para que nosotras le ayudemos. De todas formas al terminar en el resto de las habitaciones vendremos a ver cómo está. En el caso de no haber llegado su mujer, ¿qué le parece si nosotros le ayu-

damos a lavarse de la forma que usted se encuentre lo menos incómodo posible? (doble pacto).

P: Vale.

Este diálogo, es orientativo, no quiere decir, que sea la fórmula mágica, lo que pretendemos con esta intervención es no deteriorar la relación con el paciente y que éste no se sienta incómodo. Tendremos que ver si las alternativas son posibles; si no lo fueran, no se deben plantear.

En algunos casos, en esta situación se podría haber transferido la responsabilidad a otro profesional, en este caso si es un problema de pudor y hay un compañero enfermero en el servicio y es posible hacerlo, le podemos dar la alternativa de que un compañero le lave. Incluso se puede plantear como posibilidad intermedia si no viene su mujer. Nunca deberemos dar esta alternativa si el compañero no va a asumir dicha responsabilidad.