Enfermería Universitaria

La empatía: una habilidad clave en la calidad del cuidado en enfermería

Empathy, a key skill for quality nursing care

Empatia, aptidão fundamental na qualidade dos cuidados de enfermagem

La empatía puede considerarse como una habilidad cognitiva, pero también conductual. En el campo de la enfermería se relaciona con las habilidades de comprensión, las experiencias, los sentimientos de los pacientes frente al cuidado, y la habilidad del profesional de enfermería para comunicarse dentro del proceso salud-enfermedad-cuidado. Entender que la empatía se centra en aspectos cognitivos y conductuales permite conceptuarla dentro de características que libren de interferencias para otorgarle objetividad. Al respecto, Rivero[1] asevera que la empatía es «la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo», con ello, a su vez, «hace que las personas se ayuden entre sí». En el mismo sentido, Van Hoey[2] explica que el concepto de empatía normalmente se utiliza para aludir a la habilidad de distinguir y entender lo que siente otra persona; se relaciona con el altruismo, el amor, la preocupación por los demás, así como con la habilidad para ayudar.

El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)[3] describe la empatía como una habilidad que permite entender y compartir los sentimientos de los otros, es decir, ponerse en el lugar de otras personas y mirar a través de sus ojos para comprender mejor cómo se sienten; ser más respetuoso, comprensivo e inclusivo con los demás.

Goleman[4] explica que la empatía es la habilidad de comprender, entender, reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento, los pensamientos o las emociones de los demás; es parte de la inteligencia interpersonal. Para Márquez et al.[5], la empatía es un rasgo afectivo-cognitivo por el cual las personas pueden comprender las vivencias, expectativas y preocupaciones de otros individuos, y, en conjunto, transmitirlas emocionalmente. Considerando lo anterior, los profesionales de enfermería pueden lograr, por medio de la empatía, una mejor perspectiva acerca del sentir y pensar de los pacientes y sus familias, así como entender la manera de actuar y reaccionar frente al cuidado. La empatía, en el caso de los profesionales de enfermería, se describe como un rasgo

https://doi.org/10.22201/feno.23958421e.2023.1.1526
1665-7063 © 2023 Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Enfermería y Obstetricia. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

esencial para un cuidado más humano, y como un elemento característico del profesionalismo enfermero[6].

Desde el punto de vista disciplinar, Watson[7] enfatiza el cuidado transpersonal como un tipo de relación especial de cuidado humanizado; por lo que los procesos *caritas* incluyen una dimensión definitivamente espiritual y otra relacionada con el amor, pero ambas vinculadas estrechamente al cuidado. Watson[8] lo describe como la «formación de un sistema humanístico-altruista de valores», el cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás por medio de la autoaceptación; en este sentido, su modelo incorpora a la práctica enfermera elementos como el compromiso moral, la intencionalidad, la conciencia de protección, así como el fomento y potencialización de la dignidad humana. Estos se deben incorporar también en la construcción de la relación con el paciente y su familia, a fin de propiciar su colaboración en el cuidado y ayudar a mejorarlo.

No obstante, la relación entre el profesional de enfermería y el paciente durante el cuidado resulta un tanto compleja. Considerando esto, Carper[9] incorporó a la práctica enfermera dos tipos de conocimiento para el desarrollo de habilidades como la comunicación, la creatividad y la empatía: el conocimiento personal y el conocimiento ético. El conocimiento personal se manifiesta en el autoconocimiento, que es la habilidad de percibir, interpretar y comprender las necesidades de uno mismo[10]; por otra parte, el conocimiento ético se manifiesta en la actuación profesional basada tanto en un criterio moral propio como en los valores y principios que deben regir al profesional para tomar decisiones correctas, responsables y justas[11].

En el ámbito clínico, la empatía cobra relevancia cuando se convierte en un aspecto cardinal para la seguridad del paciente, por lo que sería necesario considerarla como un elemento clave para impedir los eventos adversos y mejorar la calidad del cuidado[12]. En México, se plantean ocho acciones esenciales en materia de seguridad del paciente, la empatía es la acción número dos, relativa a la comunicación efectiva, que tiene como objetivo mejorar la interacción entre los profesionales de la salud, los pacientes y los familiares, a fin de obtener información correcta, oportuna y completa durante el cuidado, y así reducir los errores relacionados con las órdenes verbales[13].

De acuerdo con Agudo et al.[14] y Maza et al.[15], dos de los medios por los cuales los profesionales de enfermería pueden desarrollar empatía son la escucha activa y la comunicación efectiva. Estas habilidades blandas brindan seguridad en la práctica y fomentan otras habilidades imprescindibles para preservar y consolidar la relación con el paciente y su familia, relación que debe basarse en la honestidad, la serenidad y el respeto mutuo, ya que son actitudes esenciales para proporcionar un cuidado cálido.

Es necesario que la comunicación efectiva no se limite al simple intercambio de información, sino que se convierta en una acción capaz de conectar al profesional de enfermería con el paciente y la familia en un espacio seguro y comprensivo.

Es bien sabido que la práctica de enfermería en la cotidianeidad puede llevar a los profesionales a experimentar diversidad de emociones y, en consecuencia, a vivir el cuidado de maneras distintas. Algunas investigaciones han mostrado que en la mayoría de las ocasiones el personal de enfermería se ve en la necesidad de desarrollar el manejo de sus emociones, a la par de sus habilidades sociales y comunicativas, como apoyo para desempeñar sus actividades dentro del campo laboral, dado que, en algunas ocasiones, ocurren conductas capaces de implicar conflictos emocionales y limitar el desarrollo profesional[13].

En consideración a las posturas teóricas de Watson[7] y Carper[9], la empatía es una habilidad que se manifiesta en actos profesionales intencionados y sustentados, lo que exige al profesional

DOI: https://doi.org/10.22201/feno.23958421e.2023.1.1526 · **Enfermería Universitaria** · vol. 20 · núm. 1 · enero-marzo de 2023

de enfermería integrar componentes cognitivos, afectivos y conductuales que den sustento a su pensar, sentir y hacer profesionales[15]. Si bien se puede considerar que las características sociodemográficas, los rasgos de personalidad y las creencias personales tienen cierta influencia en la ideología del profesional de enfermería al cuidar, no debe dejarse de lado que la práctica de enfermería requiere tener una noción clara de la responsabilidad del cuidado y una consciencia de los valores éticos propios, los cuales, durante la formación y mediante la enseñanza-aprendizaje, se vincularán con los valores éticos disciplinares para formar actos profesionales empáticos.

K.M. Aparicio-Ángeles
ORCID: 0009-0007-4526-5474
Hospital Regional Poza Rica de Hidalgo, Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, México.

A. Pintado-González
ORCID: 0000-0002-5081-0453
Universidad Veracruzana, región Poza Rica-Tuxpan, Facultad de Enfermería,
Poza Rica de Hidalgo, Veracruz, México.
azalia_pintado@hotmail.com

REFERENCIAS

1. Rivero-Guzmán MÁ. Empatía, el arte de entender a los demás. Bolivia: Universidad Mayor de San Simón; 2019. https://doi.org/10.13140/rg.2.2.30510.97605
2. Van Hoey J. La empatía desde una perspectiva multidimensional en los agresores de violencia contra la pareja. [Tesis Doctorado]. Valencia: Universidad Católica de Valencia «San Vicente Mártir»; 2021. https://bit.ly/3Mq9X7I
3. El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - UNICEF. Seamos amigos en la escuela. Una guía para promover la empatía y la inclusión. Quito: Santillana; 2019. https://bit.ly/3Xbvk1A
4. Goleman D. La inteligencia emocional. Por qué es más importante que el cociente intelectual. Barcelona: B de Bolsillo; 2018.
5. Márquez-Celedonio FG, Carvallo-Uscanga RN, Villanueva-Acosta AL, Flores-Rivera JC, Sangabriel-Vega J. Empatía en personal de enfermería y su relación con factores sociodemográficos, académicos y laborales. Cienc. lat. 2004; 8(4): 5628-42. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12776
6. Arnold L. Assessing professional behavior: Yesterday, today, and tomorrow. Acad Med. 2002; 77(6): 502-15. https://doi.org/10.1097/00001888-200206000-00006
7. Watson J. Theoretical questions and concerns: Response from a caring science framework. Nurs Sci Q. 2007; 20(1): 13-5. https://doi.org/10.1177/0894318406296785
8. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De la Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. Rev enferm Herediana. 2016; 9(2): 133-42. https://doi.org/10.20453/renh.v9i2.3017
9. Carper BA. Fundamental patterns of knowing in nursing. ANS Adv Nurs Sci. 1978; 1(1): 13-23. https://doi.org/10.1097/00012272-197810000-00004
10. Raile-Alligood M, Marriner-Tomey A. Modelos y teorías en enfermería. 7ª ed. Barcelona: Elsevier Mosby; 2011. https://bit.ly/41dGpRD

DOI: https://doi.org/10.22201/feno.23958421e.2023.1.1526 · **Enfermería Universitaria** · vol. 20 · núm. 1 · enero-marzo de 2023

11. Enríquez-Quintero ID, López-Cisneros MA, Calixto-Olalde MG. Empatía en la relación enfermera-paciente: perspectiva de los patrones del conocimiento de Barbara Carper. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2019; 27(4): 230-6. https://bit.ly/4hUafBM
12. Amado-Espinoza MM. Habilidades blandas del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. [Tesis Especialidad]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2022. https://bit.ly/3z5GNaD
13. Rengifo-de Vargas Y. Las emociones en enfermería: una mirada desde el cuidado humano. CIEG. 2021; (52): 146-61. https://bit.ly/4e8qOHD
14. Agudo-Narvión E, Lastra-Villar R, Delgado-Guerrero L, Ramos-González Y, Narvión-Castellano CG, Salvador-Arroyo E. La empatía en el ámbito sanitario. Rev. sanit. investig. 2023; 4(5). https://bit.ly/3ABTmuM
15. Maza-de la Torre G, Motta-Ramírez GA, Motta-Ramírez G, Jarquin-Hernández PM. La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. Rev. sanid. mil. 2023; 77(1): 1-13. https://bit.ly/4bjctYX

DOI: https://doi.org/10.22201/feno.23958421e.2023.1.1526 · **Enfermería Universitaria** · vol. 20 · núm. 1 · enero-marzo de 2023