

# La Empatía, un Sentimiento Necesario en la Relación Enfermera-Paciente

## Resumen:

Se presenta la experiencia de la relación entre una enfermera (Lucy) y uno de sus pacientes pediátricos (Alex), cuyo diagnóstico médico era síndrome de intestino corto, su interrelación constante desarrolló un fuerte sentimiento de empatía. Este sentimiento impregnó las acciones de Lucy, transformándolas en una actividad profesional agradable y efectiva, llevada a cabo con confianza mutua y respeto.

Se conceptualiza el término empatía, su origen y fundamentos filosóficos y psicológicos, su importancia en todos los ámbitos de la vida diaria como generadora y transformadora de nuestras acciones y como un sentimiento fundamental de la relación entre una enfermera y su paciente. Se enfatiza la necesidad de identificar nuestra capacidad de empatizar como un talento personal y perfectible a través de nuestra preparación académica y reforzada con la experiencia profesional.

**Palabras clave:** empatía, transformadora, relación enfermera-paciente.

Empathy, a necessary feeling in the Nurse-Patient Relationship

## Summary

Presents the experience of the relationship between a nurse (Lucy) and one of his pediatric patients (Alex), whose medical diagnosis was short bowel syndrome, their constant interrelation developed a strong feeling of empathy. This feeling impregnated the actions of Lucy, transforming it in a pleasant and effective professional activity, conducted with mutual trust and respect. The term empathy is conceptualized, its origins and philosophical and psychological foundations, its importance in all areas of daily living as generators and transformers for our actions and as a fundamental sentiment of the relationship between a nurse and her patient. It emphasizes the need to identify our capacity for empathy as a personal talent and perfectible through our academic preparation and reinforced with professional experience.

**Keywords:** empathy, transforming, nurse-patient relationship.

## Introducción

El presente trabajo es una experiencia personal real y verídica, se presenta la relación entre un paciente pediátrico (le llamaré Alex) y la enfermera (Lucy) encargada de su atención en un servicio de pediatría. Esta relación se caracteriza por el profesionalismo de los cuidados de enfermería, la confianza y el respeto mutuo, que tiene como objetivo, la atención de las complicaciones que presenta un paciente pediátrico con diagnóstico médico de síndrome de intestino corto. En el desarrollo de esta relación se genera un sentimiento común, la empatía, quizá los primeros pasos de dicho sentimiento

---

\*Estudiante de Maestría en Ciencias de Enfermería División de Ciencias de la Salud e Ingenierías. Campus Celaya-Salvatierra, Universidad de Guanajuato y Enfermera Especialista Pediatra en el IMSS; Celaya, Gto  
E-mail: luzmariacardona@hotmail.com

\*\*L.E.O. y Maestra en Ciencias Médicas, Docente de la DCSI y Enfermera Especialista Pediatra en el IMSS; Celaya, Gto. E-mail: lourdesortizosorio@yahoo.com.mx

Manuscrito 593 recibido febrero, aceptado marzo 2010.

es la compasión, esencial e inherente a la naturaleza humana, sin embargo, la empatía es un sentimiento mucho más intenso y positivo, involucra a todos los actores de la relación enfermera-paciente-familia e impregna el cuidado de enfermería de características y valores positivos: eficacia, profesionalismo, respeto, confidencialidad y dignidad. Le permite al profesional de enfermería sentir y compartir las necesidades, temores y alegrías que se presentan día a día, hasta llegar al desenlace final, sin embargo la empatía como relación personal trasciende el proceso de enfermedad y cuidado de enfermería, pues transforma en lo más íntimo a los participantes, elevando su espiritualidad y humanismo. Se identifican los atributos críticos, bajo la visión de los patrones del conocimiento de Barbará Carper.

### El caso

Alex, paciente de cinco años de edad que ingresó al servicio de pediatría con diagnóstico de síndrome de intestino corto, estaba en ayuno, con sonda nasogastrica a derivación, con datos de deshidratación e hipertermia, sin canalizar y multipuncionado. Al ingresar al servicio me miró con sus ojos grandes y claros, que reflejaban una inmensa tristeza, con voz suplicante me dijo "ya no me piques más" (debido a su enfermedad era internado constantemente y se había sometido a varias intervenciones quirúrgicas). Le expliqué a él y a su mamá lo indispensable de colocarle un catéter corto en su vena para poder infundir los medicamentos que le fuesen indicados, al mirarlo tan inquieto y a su madre tan aprensiva pude compartir con ellos su sufrimiento y esto despertó en mí un sentimiento de compasión. Alex estuvo internado por un largo tiempo, más de un mes, el niño hablaba poco, sin embargo fui capaz de aprender a entender su lenguaje corporal y sus gesticulaciones, la expresión de su mirada era su medio de comunicación más importante, y a través de ella, pude darme cuenta cuando él sufría y también cuando tenía momentos de alegría, estos sentimientos los compartí con Alex y su mamá lo que desencadenó en mí, todo un proceso a través del cual participé en una relación que se retroalimentaba con los más variados sentimientos: alegría, dolor, sufrimiento, respeto, dignidad, esperanza y desesperanza. Esta relación que puedo definir como empatía, también influyó en mis acciones como enfermera, haciéndolos más cálidos y eficientes, siempre profesionales y respetuosos...

Una tarde el estado general de Alex se deterioró, por lo que se programó para cirugía, lo preparé y detecté que tenía dificultad respiratoria, me apresuré a llevarlo al quirófano. Sin embargo dado su estado general de salud, los médicos decidieron que era mejor trasladarlo a un hospital de tercer nivel, pues no se contaba con algunos elementos necesarios para su atención, lo preparé para su envío.... le coloque su NPT, pude notar en su mirada

que no mostraba preocupación ni dolor, al terminar de prepararlo inesperadamente me besó en la mejilla, le dije que todo saldría bien... su mamá me hizo un regalo el cual elaboró durante su estancia en el servicio, ella se observaba tranquila, quizá en ese momento era yo la más preocupada de los tres.

Dos noches después soñé con Alex, lo veía contento, feliz jugando y esa alegría la sentí también yo, sin embargo, inexplicablemente desperté preocupada por él. Esa tarde al llegar a mi servicio, como todos los días, me informaron que Alex había muerto, su fallecimiento había ocurrido durante la noche... un sentimiento de tristeza y resignación embargó mi alma, sin embargo, pienso y siento que en donde quiera que él esté, se encuentra mucho mejor y que... continuara viviendo dentro de nosotros a través de su recuerdo y de los sentimientos que alguna vez despertó con su triste mirada.

### Concepto de Empatía.

La empatía es un sentimiento eminentemente humano. Del griego *ampatheia*, se utiliza para designar el conocimiento del otro, obtenido por el examen reflexivo de las interacciones del yo y del tú.<sup>1</sup> También se considera la habilidad de "sentir con los demás", de experimentar las emociones de los otros como si fuesen propias. Cuando desarrollamos la empatía (la cuarta de las habilidades prácticas de la Inteligencia Emocional) las emociones de los demás resuenan en nosotros. Sentimos cuáles son los sentimientos del otro, cuán fuertes son y qué cosas los provocan".<sup>2</sup>

Cuando dos seres humanos se encuentran, se comunican y se interrelacionan, surge una acción interpersonal, la cual da origen a múltiples sentimientos; amor, odio, respeto, envidia, simpatía o empatía, entre otros. En nuestra vida empatizar es muy importante para el desarrollo intelectual y personal, es un concepto fundamental de la comunicación humana, es una capacidad única que nos permite tener percepciones sobre los sentimientos de otras personas (dolor, alegría, miedo, angustia, esperanza, etc.) y ser solidario con ellas, así podemos entender sus comportamientos y el por qué de sus decisiones, esto permite dar una respuesta adecuada y un apoyo bien orientado en base a ese conocimiento y sentimiento mutuo; como todos los sentimientos, la capacidad de empatizar con otra persona está determinada por múltiples aspectos que son parte de la personalidad: aspectos genéticos, el medio ambiente, la educación, el estado espiritual y hormonal, la capacidad de introspección y autocrítica. Las teorías de la neurociencia cognitiva de empatía sugieren que esta capacidad es el apoyo de las representaciones compartida "de sí mismo y otros". En consonancia con esta noción una serie de estudios han encontrado que la percepción de otros en el dolor y experimentar el dolor en sí mismo constata la

superposición de sistemas neuronales. 3 Todas estas capacidades son necesarias en el proceso de la empatía, dichas emociones pueden ser aprendidas y fortalecidas con la práctica.

La empatía tiene como base fisiológica las "neuronas espejo" de Giacomo Rizzolatti<sup>4</sup>, son un grupo de neuronas que se activan cuando se realiza alguna acción y también cuando observamos a otra persona realizando la misma acción, es decir, "La reconstrucción del conocimiento sobre emociones expresadas por otras personas podría basarse en una simulación de la sensación subjetiva de dicha emoción (que puede operar de forma inconsciente en el sujeto)". El estudio de la empatía tiene sus orígenes en Aristóteles,<sup>5</sup> sin embargo, hasta el siglo pasado Theodor Lipps genera la "teoría genética de la empatía" y su psicología aperceptiva, dice: "hay tres dominios del conocimiento, el de las cosas, el de sí mismo, y el de los otros", teoriza sobre los diferentes tipos de empatía y las clasifica en positivas y negativas, la importancia de la empatía en la relación enfermera-paciente-familia es que permite establecer una relación que conduce al conocimiento interpersonal. A través de ella se tiene el conocimiento de la pluralidad de sujetos, del yo propio, objetividad y el yo ajeno, producido por auto objetivación. "La empatía es una fuente de conocimiento, es esta inteligencia emocional la forma más eficiente de entrada de la realidad".<sup>6</sup>

"La empatía requiere la identificación precisa de las respuestas emocionales de los demás".<sup>7</sup> En el caso de enfermería, siempre es necesario establecer con pacientes y familiares un canal de comunicación efectivo.

Todos los seres humanos tienen necesidad de ser comprendidos y queridos por los demás, sin embargo, no todos tienen esa capacidad, la personalidad y los valores de cada persona son diferentes, empatizar requiere de ser generoso y tolerante para intentar entender y aceptar pensamientos, sentimientos y decisiones de otras personas, algunas cercanas y otras totalmente ajenas. Estas últimas en el momento de desarrollar una interrelación empática son incorporadas a nuestro yo interno. La empatía es una capacidad valiosa, aquellos que poseen ésta cualidad la reflejan hacia los otros, son gente segura, cordiales, confiables, que nos hacen juicios prematuros, con capacidad de escuchar a los demás. El hecho de compartir los sentimientos les permite ser objetivos y analíticos y en base a ello, son generosos con sus actos, con palabras de aliento y consejos. Así se puede concluir que la empatía es un valor indispensable en todos los aspectos de nuestra vida, sin ella es muy difícil enriquecer nuestras relaciones interpersonales.

Las enfermeras son seres especiales y únicos, con una sensibilidad que les permite captar lo que el paciente siente como persona y también como enfermo, esos sentimientos con que afrontan su enfermedad, cómo lo

padece, con temores, angustia, esperanza, confianza o abandono y como dichos sentimientos se van modificando a lo largo de un proceso de salud-enfermedad. La enfermera tiene ese sentido extra que le permite inferir dichos sentimientos a través de actitudes, lenguaje corporal, expresión facial, gesticulaciones y también a través de la palabra. Tiene también la capacidad de responder a esos sentimientos con solidaridad y acciones concretas encaminadas a mejorar su estado físico y emocional, constituyéndose en parte fundamental del arte de curar.

Cuando la enfermera es particularmente sensible a empatizar con sus pacientes, se encuentra expuesta a compartir sentimientos positivos y también negativos, cuando el sufrimiento es el sentimiento dominante puede caer en lo que se denomina "sufrimiento empático", lo que significa padecer un sufrimiento referido,<sup>8</sup> esto sucede cuando no tiene las habilidades necesarias de autorregulación emocional necesaria.

#### **Atributos críticos de la empatía**

Los atributos críticos son las características específicas de un acontecimiento o un hecho específico, también los sentimientos como la empatía tiene atributos críticos a través de ellos podemos identificar un sentimiento o bien diferenciarlo de otros. 9 Los atributos críticos de la empatía son:

- Capacidad para percibir las emociones (capacidad de percepción) e interiorizarlas.
- Capacidad de aplicar las emociones para facilitar el pensamiento, el análisis y el conocimiento de los demás.
- Capacidad de comprender las emociones, las propias y las de otros.
- Capacidad de autocontrol de las emociones.
- Capacidad de involucrarse emocionalmente en los sentimientos y acciones de otros.
- Capacidad de ser solidario, responder a las necesidades de otros con generosidad, transformando la empatía en acciones encaminadas a mejorar el estado físico o emocional de otros.

#### **Patrones del conocimiento de Barbara Carper Patrón del conocimiento personal**

El caso de Alex es muy especial, nuestra relación emocional se desarrolló desde que nos conocimos, su lenguaje corporal y sobre todo su mirada de tristeza y desesperanza despertaron en mí, inicialmente, compasión, compartí momentos de alegría y esperanza, dentro de un marco de respeto y dignidad, lo que me permitió sentirme parte de la familia y compartiendo también ese sentimiento de temor ante la mala evolución de Alex, sentí desesperanza cuando él fue trasladado a otra unidad hospitalaria, aunque sabía que allá tendría más posibilidades para su recuperación, pero lo que nunca imaginé

fue que el traslado sería el fin de esa relación; cuando la madre de Alex me dijo que su hijo había muerto, en realidad el momento no fue de dolor sino de tristeza y resignación. Con el tiempo y el análisis de todo lo vivido he podido auto objetivar el caso, he comprendido que los sentimientos fueron mutuos, prácticamente podía sentir lo mismo que Alex, no sólo respecto a su enfermedad, sino también en su relación con los médicos y demás personal de enfermería y aun con sus familiares. También comprendí que aunque no lo concientizaba en muchos otros casos, había existido una relación de empatía y de éste autoanálisis, nace ahora una convicción de la necesidad que tenemos como seres humanos de brindar atención a otros seres humanos que se encuentran enfermos y desprotegidos, de buscar ese sentimiento en común que eleve nuestras acciones profesionales de la eficiencia a constituirse en el arte de enfermería.

#### **Patrón del conocimiento empírico**

El inicio de mi interrelación con Alex no fue fácil, su estado general se encontraba comprometido y rechazaba al grupo de enfermería que pretendía canalizarlo, traté con gentileza de convencerlo para que me permitiera intentarlo y afortunadamente tuve éxito, quizá ésta circunstancia influyó para que posteriormente solicitara que yo lo cuidara y sólo permitía que yo lo canalizara y aplicara su NTP. Por mi parte, mis cuidados enfermeros hacia él tenían una aplicación especial, él no protestaba ni se enojaba conmigo, pero a través de su mirada reflejaba su tristeza, y su dolor, así como el agradecimiento y sólo ocasionalmente un destello de alegría. A pesar de todos los esfuerzos médicos y de los cuidados de enfermería, sólo se lograba estabilizar su enfermedad... nunca existió una mejoría. Cuando se llevó a cirugía, quizá él si presentía su gravedad, sus ojos no expresaban miedo, sino un gran cansancio y una tristeza profunda, cuando me miró por última vez también noté un destello de esperanza y agradecimiento, esa mirada me acompañará siempre. Ahora trato de ser más perceptiva, busco empatizar con enfermos y familiares, mis cuidados de enfermería llevan siempre mi mejor esfuerzo, si bien Alex no fue el primer paciente con quien establecí un sentimiento común de empatía, si es el primero que ha cambiado mi manera de ser, de pensar y de actuar.

#### **Patrón ético**

Los cuidados que proporciona una enfermera a un paciente son acciones que tienen como base sus conocimientos y experiencias en relación con la disciplina de enfermería, son acciones eminentemente éticas y responsables. Los cuidados en un servicio de pediatría quizá por lo sensible de los niños tienen un componente agregado, el amor. El sentimiento que percibía de Alex y su familia siempre fue correspondido, lo que me permitió

optimizar mis cuidados. Así la empatía tiene un valor ético que participa en el éxito de nuestras acciones profesionales. El deber moral que tenemos las enfermeras al brindar cuidados a un paciente, se hace más simple y más eficaz cuando logramos esa capacidad de percepción, pues la empatía es un valor profesional que nos conducirá a la realización de nuestra meta más preciada, ser útiles a un ser humano enfermo, la cual si bien es una meta eminentemente humanística, trasciende lo humano y se acerca a lo divino.

#### **Patrón estético**

Al relacionarse con el enfermo y su familia, la enfermera desarrolla una comunicación, a través del lenguaje hablado, el lenguaje corporal, sus actitudes, sus gestulaciones, etc. esta comunicación se retroalimenta constantemente, pero por desgracia, no todas estas relaciones son positivas, cuando lo son se establece una relación de empatía que transforma notablemente el cuidado de enfermería, y lo impregna de valores como: el respeto, la eficiencia, la dignidad, la confianza y la confidencialidad. A pesar de que a Alex le costaba trabajo comunicarse con todos a través de las palabras, poseía un gran recurso, su mirada, con ella comunicaba todos sus sentimientos ya sea de profunda tristeza y desesperación, cuando tenía dolor, o un de alegría cuando veía su programa favorito de televisión o jugaba con una pelota. Su mirada me parece que fue esencial en la relación de empatía que establecimos, ya que no me solicitaba ningún servicio ni me pedía ninguna intervención, pero a través de su mirada yo percibía sus necesidades y deseos. En mi relación con Alex recibí más de lo que di, aprendí la necesidad de ser perceptiva desde el punto de vista emocional con respecto a los enfermos que cuido, sé ahora que tengo esa habilidad, pero también debo desarrollarla aún más y ponerla en práctica, recibí también el impulso que sustenta el esfuerzo de mejorar continuamente. Es cierto que cada paciente nos deja una enseñanza, pero también lo es, que algunos dejan en nosotros recuerdos imborrables.

#### **Conclusión**

Analizar el conocimiento de la disciplina de enfermería, bajo la luz de los patrones del conocimiento propuestos por Bárbara Carper, nos permite hacer dicho análisis de una forma organizada y crítica, siempre en la búsqueda de acciones útiles, y conocimientos nuevos que pasen a formar parte del cuerpo de conocimiento de la disciplina de enfermería, y que posteriormente al incorporarlas al quehacer enfermero nos permiten dar una atención de calidad, con sentido humano, calidez, y generosidad que caracteriza a los profesionistas en enfermería.

Es un hecho indiscutible que el quehacer enfermero necesita establecer un canal de comunicación con el

enfermo y su familia, para lo cual el lenguaje es fundamental, aun cuando éste no sea la palabra hablada, como en el caso de Alex, que se comunicaba con su mirada, pero el hecho más importante es que existió una enfermera que captó ese lenguaje y logró comunicarse.

Existen múltiples definiciones de empatía pero en esencia es un sentimiento entre dos personas que les permite interactuar a través de la comprensión de acciones individuales y comunes, siempre con un objetivo. Como todos los sentimientos, para poder sentirlos se requiere de habilidad emocional, como la capacidad de percepción, auto objetivación interior y capacidad de proyección.

Tenemos la fortuna de formar parte de una profesión eminentemente humanística, dedicada al bien, productora de bienestar y ayuda a otro ser humano. Dar nuestro cuidado con profesionalismo y valores éticos no es todo, también nuestros cuidados requieren nuestra participación emocional. Inteligencia emocional o empatía es el sentimiento positivo que debemos buscar como un objetivo extra, trabajar con afecto y calidez nos hará mejores seres humanos, impulsará nuestro crecimiento emocional y espiritual, nos permitirá tener un sentido para nuestra vida, éste sentimiento trascenderá nuestro tiempo y lo elevará sobre lo humano, acercándolo a Dios y en el caso de Lucy se conserva hasta el momento, a pesar de la muerte de Alex.

#### Referencias bibliográficas

1. Meraniil L. Diccionario de psicología. 3ra. ed. Tomo 7. Ed. Grijalbo. México. 1979.
2. Weinsinger H. Inteligencia emocional; [1 página]. Consultado, Marzo 16, 2010. Disponible en: [http://www.inteligencia-emocional.org/habilidades\\_practicas/empatia.htm](http://www.inteligencia-emocional.org/habilidades_practicas/empatia.htm)
3. Ochsner K, Zaki J, Hanelin J, Ludlow D, Knierim K, Ramachandran T. Your pain or mine? Common and distinct neural systems supporting the perception of pain in self and other. Medscape Med students. 2008. Consultado, Marzo 16, 2010. Disponible en: <http://www.medscape.com/viewarticle/581690>
4. González M. Aspectos psicológicos y neurales en el aprendizaje del reconocimiento de emociones. Rev. Chilena de Neuropsicología. Facultad de Psicología. 2006;1(1):27.
5. Morgade M. Del valor estético de la empatía al negocio inteligente de las emociones: La psicología estética de Theodor Lipps a las puertas del tercer milenio. Rev. De la historia de la psicología [seriada en línea] 2008;21(2-3):359-372. Consultado Agosto 15, 2008. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=68808>.
6. Viqueira J. Psicología contemporánea. Psicología introspectiva; [6 páginas]. Consultado, Agosto 16, 2008. Disponible en: URL:<http://www.e-torredababel.com/psicologia/contemporanea/psicologia-introspectiva-4.htm>.
7. Constantine, Madonna G. Emotional intelligence and empathy; their relation to multicultural counseling knowledge and awareness; [1 página]. Disponible en: <http://www.accessmylibrary.com/article-1G1-84152033/emotional-intelligence-and-empathy.html>
8. Mejía S. Un buen trato en las instituciones de salud. Rev. De enfermería de Colombia. 2005; 8(2): [18 - 21]. Consultado, Agosto 11, 2008. Disponible en: <http://encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermeria8205-bueno.htm>.
9. Martínez R, García M. La compasión, sentimiento convertido en acción para el cuidado de un paciente con inmunosupresión. Desarrollo Cientif Enferm 2007 enero-febrero;15(1):39.

# SI usted ya es suscriptor motivea sus colegas y alumnos

**Recibirá 10 ejemplares en el domicilio que nos indique.**

**En apoyo a su economía el precio sigue siendo el del 2009, \$650.00 suscripción personal y \$1300.00 suscripción institucional.**

**No espere más, Desarrollo Científico de Enfermería es un excelente medio de actualización y consulta.**

“Cuanto más se lee, menos se imita”  
Jules Renard (1864-1910); escritor y dramaturgo francés.