

## Comunicación afectiva y manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud

### Affective communication and the emotions manage in the professionals of the health formation

MSc. Arermino Roberto Chirino Rodríguez,<sup>I</sup> MSc. Eniuska Hernández Cedeño<sup>II</sup>

<sup>I</sup> Facultad de Ciencias Médicas "Victoria de Girón". La Habana, Cuba.

<sup>II</sup> Centro de Atención y Orientación a la Población (COAP). La Habana, Cuba.

---

#### RESUMEN

El insuficiente desarrollo de habilidades para la expresión y regulación de las emociones, que en situaciones comunicativas diversas, manifiesta parte significativa del estudiantado joven que se forma en los cursos regulares diurnos de las carreras de ciencias médicas y la importancia que esto tiene para lograr un aprendizaje de calidad a favor de un exitoso desempeño personal y profesional futuro, exige la revisión del proyecto educativo formativo, así como del currículo para poder corregir, compensar y superar estas deficiencias con que llegan a la educación superior; para que como futuros/as profesionales puedan elevar la satisfacción de la población respecto a los servicios de salud y la calidad de la atención deberán saber atender las necesidades emocionales de pacientes y las propias. El siguiente trabajo propone reflexionar acerca de la necesidad de crear condiciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) con estudiantes de las carreras de ciencias médicas para contribuir al desarrollo de su educación emocional.

**Palabras clave:** proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA), educación emocional, comunicación.

## ABSTRACT

The insufficient development of abilities for the expression and regulation of the emotions that in diverse talkative situations, apparent significant part of the young student body that is formed in the courses regular dailies of the careers of medical sciences and the importance that this has to achieve a learning of quality in favor of a successful personal acting and future professional demands the revision of the formative educational project, as well as of the curriculum to be able to correct, to compensate and to overcome these deficiencies with which they arrive to the superior education. So that as professional futures they can rise the population's satisfaction regarding the services of health and the quality of the attention they will know how to assist the emotional necessities of patient and the own ones. The following work intends to meditate about the necessity of creating conditions in the Process of Teaching Learning (PEA) with students of the careers of medical sciences to contribute to the development of its emotional education.

**Keywords:** Process of Teaching Learning (PTL), emotional education, communication.

---

## INTRODUCCIÓN

En el trabajo con estudiantes jóvenes que se preparan como trabajadores de la salud, hemos constatado en ellos/as un desarrollo emocional, que dista del que requieren para afrontar las tareas propias de la etapa de la vida en que se encuentran y aquellas vinculadas a su formación profesional.

Muchos manifiestan frecuentes dificultades para lidiar con emociones negativas, las cuales llegan a interferir en el buen curso de los procesos cognoscitivos indispensables para el logro de un aprendizaje de calidad. Presentan problemas para modular la intensidad de sus emociones, para mantener el control sobre su conducta, sobre todo cuando están bajo presión externa; insuficiente desarrollo de recursos para gestionar las emociones que pudieran estimularlos/as y sostenerlos/as en su actividad de estudio y trabajo; así como para comunicarse con compañeros/as y profesores/as reconociendo oportunamente los límites de cada una de estas relaciones interpersonales. Por otra parte evidencian en sus comportamientos limitaciones para la construcción de mensajes asertivos, así como para la búsqueda e interpretación de la información.

La existencia de estas importantes necesidades de aprendizaje para el desarrollo emocional y la comunicación en el estudiantado, requieren de formas diferentes de organización del proceso de enseñanza aprendizaje, la revisión crítica de los programas del currículo, del proyecto educativo integral y los modos de actuación de profesores/as para la posible inclusión como contenidos de enseñanza y favorecer el "aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser".<sup>1</sup>

La etapa del desarrollo en que se encuentran posibilita el alcance de estos propósitos educativos ya que tienen mayor capacidad que el/la adulto/a para modificar muchos de los comportamientos y actitudes que limitan su desarrollo personal e impiden el logro de su profesionalidad; siempre y cuando se cuente con la participación activa y consciente de ellos/as. Además se encuentran muy necesitados de orientaciones psicológicas para la construcción de sus proyectos de vida y su formación profesional, transcurre fundamentalmente en la práctica, lo cual favorece la identificación de aquellos problemas comunicativos individuales y sociales que afectan su desempeño.

Este trabajo tiene como objetivo, argumentar la necesidad de crear condiciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) con estudiantes de las carreras de ciencias médicas para contribuir en el desarrollo de su educación emocional.

## DESARROLLO

La calidad del proceso de atención médica y la satisfacción de la población con los servicios de salud recibidos siguen teniendo en la relación profesional de salud-paciente, familia, comunidad, uno de los determinantes más importantes. Se conoce que aunque este profesional se desempeñe con un alto dominio científico-técnico si no logra desarrollar junto a las habilidades clínicas las comunicativas o no logra valorar positivamente las necesidades afectivas y su influencia en el proceso interactivo quedarán limitados los efectos de sus acciones de salud, cuando no provocará daños en la relación que establece y en el paciente. Quienes se proponen ofrecer un servicio de salud efectivo tendrán que considerar el papel decisivo que juega el adecuado establecimiento de la relación: profesional de salud- paciente y la comunicación como la vía esencial para tal propósito.

La comunicación posibilita al profesional de la salud y sus pacientes intercambiar sobre sus ideas y representaciones respecto al proceso salud-enfermedad, expresar las emociones que surgen en la relación que establecen y ejercer influencia mutua.

Una de las funciones que menos se cumplen en la comunicación profesional-paciente es la afectiva, a pesar de que se conoce que "la satisfacción con la atención médica, el cumplimiento de los indicadores, y el resultado del tratamiento, están íntimamente vinculados con la capacidad del médico para satisfacer las necesidades emocionales del paciente. La capacidad del médico para establecer empatía con el paciente depende, en gran medida, de sus habilidades de comunicación, y sobre todo, de la decodificación y codificación de mensajes afectivos a través del lenguaje extraverbal y verbal".<sup>2</sup>

Esta problemática de la práctica médica actual demanda una mayor y más eficiente atención de la comunicación en la formación de estos/as profesionales, lo cual debe ser asumido por la educación médica superior como un reto y así intentar resolver problemas no resueltos en la formación personal y que se encuentran pendientes de tratamiento psicopedagógico para que alcancen una comunicación eficaz, para educarlos emocionalmente. "La educación afectivo-emocional es un proceso educativo continuo y permanente que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento del desarrollo cognitivo, para posibilitar el desarrollo de la personalidad integral".<sup>3</sup> La propuesta educativa debe estar encaminada no solo al ofrecimiento de conocimientos teóricos sino también a crear condiciones pedagógicas para que desde el punto de vista práctico los apliquen y se estimule el entrenamiento para el desarrollo de las habilidades comunicativas.

Es necesario incorporar estos contenidos de enseñanza-aprendizaje, como contenido transversal del currículo, como parte de la organización y el proyecto educativo del centro, para superar esta limitación. En los planes de estudio no aparece todo lo que representa la dimensión de la relación interpersonal y la comunicación más profunda con el otro, ni cómo solucionar los conflictos interpersonales o cómo construir la afectividad de una manera mejor. Y precisamente estas son las grandes herramientas que los ayudarán a ser mejores profesionales.

Por otra parte el proceso de enseñanza-aprendizaje debe convertirse en un proceso que favorezca la adquisición de actitudes, valores y herramientas que enriquezcan y desarrollen la actuación comunicativa de sus educandos y que el profesorado sea expresión de modelos comunicativos positivos para lo cual resulta necesario desarrollar una actitud dialógica. "Como educadores/as estamos llamados a revisar nuestra manera de interactuar con nuestros alumnos/as, preguntarnos si realmente estamos favoreciendo relaciones cercanas, fraternales y sororales, de reconocimiento del otro/a. Preguntarnos si con nuestro cuerpo, nuestras palabras, nuestra mirada, nuestros gestos, también estamos favoreciendo procesos de aprendizajes significativos y liberadores".<sup>4</sup>

Si el profesor o la profesora se constituyen en modelos comunicativos positivos, se comprometen con la educación integral de la personalidad de sus educandos y desarrollan una conducta coherente con su propio discurso, se convertirán en: "el modelo de aprendizaje socio-emocional adulto de mayor impacto para los alumnos",<sup>5</sup> ya que buscarán vías para hacer espacio, en el proceso de enseñanza que dirigen, para corregir y compensar aquellos comportamientos que causan problemas y enfermedades personales y profesionales y afectan su bienestar.

Entre los contenidos a enseñar estarán todos aquellos que faciliten la comunicación afectiva, el conocimiento de las emociones, y sus relaciones con la comunicación; el reconocimiento de las emociones propias y de otros/as, su expresión en el lenguaje extraverbal; la autorregulación en su manifestación y la autogestión de las emociones que se requieren para elevar la calidad de su actividad y su comunicación.

### **Conocimientos básicos sobre las emociones**

En el proceso de enseñanza-aprendizaje (PEA) se debe reflexionar acerca de las emociones, ya que muchas son las personas que temen entrar en contacto con sus emociones, que no se sienten con posibilidades de manejarlas, las interpretan como enemigas y permanecen desconectadas de estas, o limitan mucho su expresión, mientras que otras personas son arrastradas por las emociones, por no ser capaces de modularlas.

Lo cierto es que las emociones son vivencias, respuestas que el organismo emite ante determinados estímulos de manera repentina e intensa. Tienen manifestaciones fisiológicas bastante visibles: sudoraciones, enrojecimiento, palpitaciones, etc; y cumplen con la función de revelar oportunamente cómo afecta e influye determinado fenómeno o hecho en la persona. Por este motivo es importante considerarlas como mensajes que comunican sobre lo que ocurre en la propia persona durante el intercambio, la manera y magnitud en que se ha acercado o distanciado de la satisfacción de sus necesidades. Por eso no resulta aconsejable juzgarlas como buenas o malas y sí permitir su expresión, pero de manera adecuada.

Al manejar las emociones se aprende durante la socialización desde edades bien tempranas del desarrollo. La familia, escuela, comunidad, etc. ofrecen modelos acerca de cómo comunicar la afectividad y de cómo situarse ante el mundo emocional. En muchas sociedades aún esta educación se pauta según el sexo y de manera estereotipada, así lo que es permitido y aceptado para los hombres es prohibido y sancionado para las mujeres y viceversa, limitándose así la expresión de sus comportamientos. Antes del nacimiento del ser humano es posible identificar los gérmenes de esta educación emocional sexista, en el proyecto que en torno al bebé elaboran los futuros padres y madres.

Ofrecer conocimientos adecuados y positivos sobre las emociones a los/as estudiantes posibilita estimular en ellos/as una actitud de apertura y de disposición favorable ante su aparición.

### **Alfabetización emocional y autoconocimiento**

No se puede manejar, mucho menos, dominar aquello que no se conoce, o que no se conoce bien. La autorregulación emocional exige y se sustenta en la autoconciencia, que se obtiene de: ¿qué se siente? ¿Cuántas formas de expresión en el lenguaje extraverbal alcanzan las emociones?

Para desarrollar la autoconciencia emocional en el estudiantado es importante contribuir a desarrollar en ellos cualidades personalógicas como la de ser reflexivo, interesado en el autoconocimiento y la autoeducación, la autocrítica y la flexibilidad. Para ello hay que crear condiciones para que durante la actividad piensen sobre lo que les sucede, para que examinen sus juicios sobre lo que les afecta, para que identifiquen críticamente dificultades y posibilidades en la expresión y regulación de sus emociones y creen estrategias para la corrección de los comportamientos que limitan el logro de sus intereses y necesidades, a partir también de la integración de nuevas informaciones incluso de las que les resulten disonantes.

En este proceso de autoconciencia y conciencia emocional la habilidad de decodificación, adquiere especial importancia. Especialistas consideran que el cuerpo se comunica por sí mismo, por la forma en que se mueve, las posturas que adopta, por su aspecto en sí y la expresión de los rasgos faciales, sin embargo hay personas que no pueden detectar o descifrar oportunamente los mensajes que llegan por esta vía extraverbal, lo cual dificulta el establecimiento y mantenimiento de sus relaciones.

El PEA puede resultar un espacio idóneo para entrenar en este proceso de atención y escucha del cuerpo, para descifrar el lenguaje extraverbal, es decir los posibles significados de los comportamientos. Resulta necesario llamar la atención hacia la búsqueda de este tipo de información.

### **Control emocional. Hay que saber controlar las emociones**

Es importante aprender a manejar o a gestionar las emociones, elegir las más beneficiosas para la vida y hacer que se repitan para las actividades y las relaciones que se afrontan. Se deben escoger los modos en que se expresarán, porque de eso dependerá el efecto que se causará en la relación con otros y en la propia persona.

Las emociones deben expresarse, ya que posibilitan el conocimiento de las personas que entran en contacto. Por otra parte si se niegan o desatienden pueden limitar el alcance de los objetivos propuestos o puede incrementar un estado de tensión que hasta provoque enfermar "las personas bloqueadoras (no lectoras) de

emociones son propensas al cáncer y a contraer enfermedades del sistema inmunológico".<sup>6</sup>

Inevitable es emocionarse, pero lo que sí es evitable es el efecto que cause en la persona, y quienes le rodean, porque depende de cómo y cuánto hayan logrado modular su expresión, la manera en que valore los acontecimientos y sus posibilidades para controlarla.

Para controlar las emociones deben desarrollarse un conjunto de habilidades, las que se han ido refiriendo antes, estas crean las condiciones para saber qué hacer con las emociones y cómo expresarlas. *Regular* tiene que ver con la posibilidad de modular voluntariamente la expresión de las emociones. Mientras que *controlar-dominar* con, decidir, dirigir (determinar curso) las emociones, en síntesis representa la posibilidad de disponer a su antojo y *gestionar* con: hacer diligencias, administrar: determinar cuotas y hacer que aparezcan a voluntad.

De modo que el manejo adecuado, requiere reconocer:

- ¿Qué siente? ¿Cuál es esa o esas emociones que afloraron?
- ¿Qué las han desencadenado, qué factores las han suscitado? En este punto es importante detenerse porque por lo general es una idea, una creencia que limita las posibilidades de actuación adecuada (¿Qué estoy pensando? ¿Qué estoy haciendo?).
- ¿Cómo las está expresando? Ha elegido la mejor manera para expresar lo que siente? ¿Cómo expresarla sin que se desorganice significativamente el comportamiento y disminuya su efectividad en la actividad y la comunicación?
- Es la emoción que le debe acompañar? Delimitar el tiempo de manifestación de la emoción. ¿Cuánto tiempo permitirá su expresión?
- Si no es una emoción agradable, ¿cómo atenuar su impacto?, ¿qué puede pensar para atenuar el efecto de la emoción? Si está triste, furioso/a, trabajar sobre la o las ideas que le han dado origen e intentar cambios de percepción, jugar al observador ajeno: tratar de verlo como si le estuviera sucediendo a otra persona o que ya ha sucedido, que es algo ya pasado, etc.

Si la persona (y esto es lo que necesitamos mostrarle en el PEA a los estudiantes) logra mantenerse ecuánime, tranquilo/a, seguro/a mientras comunica un NO, afronta una crítica o habla en público son personas autorreguladas saben lidiar, dar curso a sus emociones, son facilitadoras de su expresión (conocen, comprenden lo que sienten y buscan las vías para hacer posible su manifestación). Manejan impulsos y emociones perturbadoras, mantienen la compostura, no se desorganizan por mucho tiempo, ni desmedidamente. Piensan con claridad y pueden mantener la concentración aún bajo presión. Canalizan inquietudes: hacen diligencias para que aparezcan en sí mismos/as las vivencias positivas, necesarias para hacer frente a la situación o emprender la tarea.

Las personas pueden ser consideradas agresivos/as, pasivos/as o asertivos/as de acuerdo con la manera en que habitualmente se manifiestan en sus relaciones interpersonales en la defensa de sus intereses y derechos. Es apreciable la diferencia entre los comportamientos agresivos, pasivos y los asertivos, sin embargo es posible identificar que los dos primeros son manifestaciones extremos del comportamiento y que por ello son nocivos para el buen desarrollo de las relaciones humanas, de la convivencia pacífica tan necesaria y la adaptación de los

seres humanos, mientras que el comportamiento asertivo es el alternativo y más positivo.

Las personas asertivas buscan expresar lo que sienten, piensan y desean de manera sincera, auténtica, clara y directa considerando necesidades y emociones de los otros. Durante el intercambio se muestran calmados, relajados, tranquilos. Las manos y el cuerpo en actitud que revela apertura, deseo de diálogo y entendimiento. Mantienen contacto ocular pertinente, sin sostenerlo demasiado. Sonríen en señal de verdadera aprobación y/o de su estado de ánimo. Su tono y volumen de voz es el adecuado, hablan con soltura. Suelen ser personas flexibles, abiertas a las oportunidades del medio y al cambio.

Las personas pasivas adoptan comportamientos que develan falta de seguridad, confianza en sí mismo y sus posibilidades. Los inundan ideas y expectativas de baja autoeficacia, poca valía personal. Evitan el contacto ocular, manifiestan nerviosismo, ruborizaciones faciales. Se mantienen aislados, inhibidos de participar en las actividades y comunicaciones, rehúsan el contacto físico con los otros, entrar o acercarse a un grupo, iniciar y mantener conversaciones, expresar lo que sienten y quieren, etc. Por eso cuando no están presentes físicamente en el grupo al cual pertenecen, los/as compañeros/as no le echan en falta.

En el caso de las agresivas se aprecian comportamientos de búsqueda del control y el dominio, de defender sus derechos a cualquier precio y obtener ganancias agrediendo física o verbalmente al otro. Por ello se expresan muy expansivos, exacerbados, invasivos de los espacios ajenos, amenazadores y con tendencia a subestimar a los otros o a lo que pueden aportar. Por lo general tienen también problemas de autoestima por sobrevaloración, se consideran mejor que los otros, más poderosos.

Esta caracterización de las personas en sus relaciones interpersonales, le posibilita a los/as estudiantes identificar aquellos comportamientos que en el intercambio develan la presencia de agresividad, pasividad o asertividad.

Comparar cuán cerca o lejos se hayan de estas conductas y qué expresiones adoptar para manifestar comportamientos de afirmación positiva, de canalización y emisión adecuada de las emociones.

Esta es una habilidad a la que es necesario prestar especial atención en el PEA, aunque para potenciarla es imprescindible la consideración de la habilidad de autoconocimiento o autoconciencia emocional y la de interpretación de las emociones.

## CONCLUSIONES

Los profesionales de la salud requieren desarrollar habilidades para la comunicación y la regulación adecuada de sus emociones, como parte de las exigencias de su rol y contribuir desde el adecuado establecimiento de la relación profesional con sus pacientes y familiares al incremento de los niveles de satisfacción de la población con los servicios de salud que le ofrecen y la propia satisfacción como profesionales.

La educación superior, en este caso, la médica, tiene en la actualidad el reto de resolver problemas formativos no resueltos en el estudiantado que prepara como

futuros profesionales de la salud respecto al desarrollo de su comunicación afectiva. Tiene que desarrollar estrategias psicopedagógicas encaminadas a la satisfacción de las necesidades de aprendizaje que tienen para la comunicación afectiva y el manejo de las emociones sus educandos, indispensables para su desarrollo personal y profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Delors J. La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI. En: Castellanos, D y otros. Aprender y enseñar en la escuela. La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 2002. p. 28-29.
2. Borroto R, Aneiros R. La comunicación en la práctica médica. En: Villavicencio, N. Psicología y salud. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2001, p. 181.
3. González, E. Educar en la afectividad. Facultad de Educación. Universidad Complutense. Madrid [Internet]. [consultado 18 Jul 2014]. Disponible en: <http://www.surgam.org/articulos/504/12%20EDUCAR%20EN%20LA%20AFECTIVIDAD.pdf>
4. Ceballo R. La comunicación afectiva y efectiva o dialogicidad de la educación. Ponencia presentada en el 1er Congreso de Educadores y Educadoras: El educador y la educadora mediador/a. Celebrado en Santo Domingo 23 de sept 2007 [Internet] 2007. [consultado 18 Jul 2014]. Disponible en: <http://centroestudiossocialesargentino.bligoo.com.ar/content/view/1002577/LA-COMUNICACION-AFECTIVA-Y-EFECTIVA-O-LA-DIALOGICIDAD-DE-LA-EDUCACION1.html>
5. Extremera N, Fernández P. La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado. Universidad de Málaga. España [Internet]. [consultado 18 Jul 2014]. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/759Extremera.PDF>
6. Riso W. De regreso a casa. [Internet]. [consultado 18 Jul 2014]:3. Disponible en: <http://hospitaldeiaessalud.wordpress.com/2013/12/09/libro-de-regreso-a-casa-de-walter-riso/>

Recibido: 17 de noviembre de 2014.

Aprobado: 26 de enero de 2015.

*Aermino Roberto Chirino Rodríguez.* Facultad de Ciencias Médicas "Victoria de Girón". Calle 31 y 146. Cubanacán Playa. La Habana, Cuba. Correo electrónico: [arermino@giron.sld.cu](mailto:arermino@giron.sld.cu)