

# El desarrollo humano en la formación profesional de enfermería

<sup>1</sup>Mtra. Gloria del Carmen Hernández García, <sup>2</sup>Dr. C.S. Carlos Enrique Cabrera Pivaral, <sup>3</sup>Dr. E. Fernando Garay Rangel

<sup>1</sup>Escuela de Enfermería, <sup>2</sup>Coordinación Delegacional de Educación en Salud, <sup>3</sup>Unidad de Medicina Familiar N° 2. Instituto Mexicano del Seguro Social en Guadalajara, Jalisco

## Resumen

### Palabras clave

- Empatía
- Congruencia
- Aceptación
- Respeto

El propósito de la presente investigación fue identificar si se aplican y cómo se aplican las actitudes básicas de la relación de ayuda en el "enfoque centrado en la persona" durante la práctica clínica de los alumnos de enfermería. Se trabajó con 22 alumnos en un estudio cualitativo con orientación etnográfica utilizando la observación

participante y entrevista no estructurada, mediante audio grabaciones y notas de campo. Los aspectos evaluados fueron: empatía, interés positivo incondicional, congruencia y respeto. De acuerdo con los resultados obtenidos, quedó de manifiesto que el proceso de formación teórica que sustenta el desarrollo del ser humano acrecentando sus valores como persona y profesional, se reflejan en el proceso de atención, situación encontrada al ser referida por las alumnos en las entrevistas y corroborado a través de la observación. Lo anterior demuestra que, dentro del proceso de formación de licenciados en enfermería, el desarrollo humano propicia una actitud diferente ante el paciente, y éste nota la diferencia, manifestándola mediante la satisfacción en la atención.

## Summary

### Human development in formation of professional nursing staff

This investigation was directed to application of the basic attitudes on the aid relation of the person-centered approach and how they were given. This investigation was done during the clinic practice of 22 nursing students, through a qualitative study with ethnographic orientation using the participating observation and non-structured interview, with resources as audio recordings and notes. The evaluated aspects were: empathy, unconditional positive interest, coherence and respect. According with the obtained results, it was concluded that the process of the theoretical formation, that sustains the human development, increasing its values as a person and professional, are reflected in the nursing process, situation referred by the students in the interviews and corroborated throughout the observation. This showed that inside of nursing bachelor formation process, the human development causes different attitudes in front of patients, and they know the difference, declaring it by means of the satisfaction in the delivery of care.

### Key words

- Empathy
- Coherence
- Acceptation
- Respect

### Correspondencia:

Gloria del Carmen Hernández García  
Canario 1026, Fracc. 8 de Julio, C.P. 44910  
Guadalajara, Jalisco

## Introducción

Con relativa frecuencia cuando una persona ingresa al hospital es tratada como una desconocida o marginada, no como ser humano, sino como un número de cama, un diagnóstico o un órgano enfermo; esto genera una despersonalización traducida en malestar para el enfermo y a menudo causa de otras enfermedades.

El internamiento puede hacer sentir a la persona que literalmente lo están encerrando y privando de su libertad y únicamente se le dice, "sé bueno", "déjanos hacer"; no sólo es despojado de sus ropas, sino hasta de su "concreción" como persona; pasa a ser un caso clínico más, o un objeto que ha de garantizar satisfacciones económicas a los balances de la empresa.<sup>1</sup>

En frecuentes ocasiones se dice que la persona enferma está preocupada, agresiva, molesta o quejumbrosa, pero no se hace mucho para indagar acerca de sus verdaderos sentimientos o necesidades; contrariamente se disminuye la comunicación interpersonal con la persona.

Los reportes sobre los principales motivos de queja en instituciones públicas mencionan que, el trato inadecuado a pacientes por parte del personal de salud ocupa los primeros lugares. Frente a esta realidad se ve claramente la necesidad de humanizar y concientizar al personal de salud que interviene en la atención del enfermo, para que se considere a la persona en su totalidad y en su unicidad y no sólo en su entorno patológico, de tal manera que se respeten los derechos individuales de la persona. Una forma de hacer esto es mediante la adecuada aplicación del modelo de *ayuda con el enfoque centrado en la persona*.<sup>2</sup>

La aplicación de este modelo demanda en el personal de enfermería: conocimiento y desarrollo de habilidades de relación interpersonal exitosos.

Las relaciones interpersonales que establecen los alumnos de la licen-

ciatura en enfermería, en su práctica clínica, es trascendente. Cuando no tiene los elementos necesarios para establecer la adecuada interacción con las personas a su cuidado, dentro de esta *relación de ayuda*, se puede ver obstaculizado su saber, saber ser, saber hacer y saber convivir, limitando asimismo, el aprendizaje significativo que afecta el nivel de competencia dentro de las diferentes áreas de enfermería. Lo ideal, se visualiza como debilidad dentro de la formación de enfermería lo cual se hace evidente, (de manera personal), en su desempeño como estudiantes durante la práctica y posteriormente, como profesionistas de la salud.

Una comunicación interpersonal deficiente dentro de la relación enfermera-paciente, genera además de los aspectos antes mencionados: deterioro de la imagen social del personal de enfermería, limitando de cierta manera el desarrollo de la profesión. Ante esta panorámica se planteó la pregunta:

¿Cómo aplican los alumnos de la licenciatura en enfermería, la *relación de ayuda con enfoque centrado en la persona*, durante su práctica clínica?

## Metodología

La muestra estuvo constituida por 22 alumnos del tercer semestre de la licenciatura en enfermería.

La intervención se desarrolló en un hospital general de zona previamente seleccionado para la realización de la práctica clínica correspondiente, en los servicios en los que los estudiantes se encontraban desarrollando la práctica. Se utilizaron como técnicas la entrevista y la observación participante. Para las entrevistas, se utilizaron las salas de espera, aulas, auditorio, consultorios, o diversas áreas con la privacidad necesaria. El tiempo que se destinó a cada entrevista fue en promedio de treinta minutos con una periodicidad de dos días por semana durante el lapso de tiempo programado.

La observación fue llevada a cabo de forma directa al alumno durante la realización de los cuidados de enfermería; el tiempo promedio por observación fue de 40 minutos de acuerdo al tipo de procedimiento de enfermería realizado por el alumno.

Se programó una entrevista y una observación participante por alumno.

### Criterios de inclusión

- Los alumnos que se encontraban realizando su práctica clínica dentro del período designado para el presente estudio.
- Los alumnos que aceptaran ser incluidos en el presente estudio.
- Alumnos que, hubieran acreditado las materias correspondientes a los ciclos escolares previos a la práctica clínica donde se realizó la investigación.

### Criterios de no inclusión

- Los alumnos que no se les realizó la entrevista.
- Los alumnos que faltaron durante la observación.

Para la recolección de datos se emplearon las notas de campo, bitácora y guía de entrevista.

La entrevista y la observación participante, estuvieron orientadas a dar respuesta a la pregunta específica de investigación. Los temas principales tratados en ella fueron:

La aplicación de las actitudes básicas para la comunicación interpersonal satisfactoria en la relación de ayuda con el enfoque centrado en la persona, en acuerdo a la propuesta de Carl Rogers: la empatía, interés positivo, congruencia incondicional y respeto.<sup>3</sup>

La formulación de las preguntas, se realizó de manera personalizada considerando siempre los temas centrales de la investigación y con base a la guía para entrevista.

En la observación participante se tuvieron presentes puntos clave de interés para esta investigación. Es importante mencionar que conjuntamente con estos puntos de interés, también se revisaban y evaluaban los propios procedimientos de enfermería, que en ese momento realizaba el alumno, teniendo para ello listas específicas de comprobación de competencias profesionales, donde uno de los investigadores realizó de manera simultánea a la investigación, actividades propias de coordinación general.

Para las entrevistas se utilizó una audiógrabadora manual de reportero. Se formularon una serie de preguntas y se les amplió la información referente a la técnica de entrevista, relacionándola con la profesión de enfermería, esto para brindar una mayor confianza y seguridad en ellos, de igual manera se informó sobre la importancia de la veracidad de sus respuestas.

## Resultados

### Entrevistas

Los alumnos refieren en su totalidad que les fue posible aplicar e integrar, durante la práctica clínica, las actitudes básicas para la comunicación, mismas que fueron previamente revisadas durante la fase teórica.

En el área de la *empatía* el alumno coincide en mencionar que se da mediante la relación con la otra persona, teniéndola presente en cada momento que se trata de un ser único e irrepetible y digno de ser atendido como tal.

Veinte alumnos hicieron referencia a la importancia que tiene el autoconocimiento y la autoaceptación en ellos para darse la oportunidad de conocer, aceptar y entender las diferentes situaciones que vive la persona a su cuidado desde su realidad ya que tiene personalidad propia la cual está dada por su unicidad.

Con respecto a cómo se dió la *aceptación incondicional*, en el interactuar alumno-usuario, la totalidad coincidió en que se muestra interés por las personas enfermas, cuando se le acepta sin discriminaciones por su aparente situación social, económica, religiosa o cultural, sin hacer juicios, sólo brindando atención holística y desinteresada, tratando a la persona como se desearía ser tratado como un ser querido, como el ser valioso y único.

A lo anterior, agregan 15 alumnos que es necesario, en esta relación de ayuda se muestre interés y amor por el hacer propio de enfermería, aceptando al paciente con respeto ante sus diferencias, que son las que le dan las características necesarias de ser único e irrepetible.

Al cuestionar a los alumnos sobre el cómo demuestran la *congruencia* durante relación alumno-paciente, hicieron referencia a la importancia que tiene el iniciar la interacción mostrándose tal y como se es, demostrando seguridad, autenticidad, dando lo mejor de sí mismos como personas y como estudiantes de licenciatura en enfermería, aceptando limitaciones, errores, aptitudes y conocimientos propios para partir de esta realidad y brindar la atención integral al ser humano enfermo, tomando siempre en cuenta la unicidad que ambos poseen, para así lograr una relación de ayuda satisfactoria.

Asimismo, 17 alumnos mencionaron que una relación estrecha con el paciente que tenga: claridad en el saber ser, saber estar y saber convivir además de demostrar sinceridad, honestidad, lealtad y responsabilidad en lo que se realiza, favorece el diálogo libre y enriquecedor, que permite el encuentro dentro de un ambiente de confianza entre la persona enferma y el alumno que le atiende.

Al referirse a la forma en que evidencian el *respeto* durante la práctica clínica correspondiente, los entrevistados refieren que lo manifiestan al tener en cuenta al otro ser humano como tal,

teniendo en consideración sus opiniones y decisiones, aún cuando sean diferentes a las que él tiene. Ante esto, mencionan la trascendencia que representa para el paciente, el poder expresarse ante los demás con la confianza de que no será juzgado o criticado. De igual manera el respeto lo manifiestan cuando se dirigen al paciente por su nombre, recordando y demostrando que merece siempre un trato humano. Agregando a lo anterior, 18 alumnos opinaron que es necesario no perder de vista que, la persona enferma se encuentra en situación de desventaja, que necesita ayuda y que deposita su confianza en quien la atiende, para ser cuidado con calidad y holismo.

### Observación participante

Se realizaron 22 observaciones participativas, las cuales se llevaron a cabo, durante las diferentes actividades que desarrollaron los alumnos, al interrelacionarse con las personas enfermas que estuvieron a su cuidado.

Durante la observación se tomaron notas de campo en cada una de ellas. Al analizarlas se encontraron los siguientes resultados:

La forma en que se da la interacción entre las personas enfermas y los alumnos en el área de la empatía se observó que; 18 alumnos, propician la comunicación con el paciente, mostrando actitud de escucha, no se elaboraron juicios con respecto a lo que se les comunicó, mostraron interés ante la situación propia de cada paciente, actuaron con seguridad y responsabilidad. Cinco de estos alumnos, expresaron vivencias propias ante situaciones similares, sin aconsejar, como haciendo patente su comprensión real. Los pacientes que fueron atendidos por estos alumnos, manifestaron su agradecimiento por la escucha, la atención recibida y la comprensión demostrada durante la atención, así como, sus deseos de seguir siendo atendidos por el resto del personal de salud de igual forma y no tan

solo por alumnos de la licenciatura en enfermería; seis de ellos refirieron sus deseos de que los alumnos que los atendieron no cambiaran de servicio para que continuaran brindando cuidados de enfermería, estas peticiones fueron verbales a uno de los investigadores en función simultánea de coordinadora del semestre, tres de ellos lo hicieron en forma escrita.

En cuanto a la manera como demuestran el interés positivo incondicional, se encontró que 18 alumnos mostraron interés por lo que el paciente refería, evidenciaron actitudes de escucha sin que el aparente nivel social, económico, cultural y preferencia religiosa condicionara su hacer propio de enfermería, no realizaron juicios verbales, demostraron aceptación a través de la comunicación y expresión corporal, cuatro de los usuarios atendidos por estos alumnos refirieron haber sentido menos molestias al realizarles los procedimientos de enfermería pues se sintieron apreciados y escuchados. El resto de estas personas atendidas por estos alumnos agradecieron los cuidados brindados, hicieron referencia a que sería importante que el resto del equipo multidisciplinario de salud otorgara una atención similar pues al sentirse tratados en forma especial cada uno, les hacía sentir importantes, como seres humanos enfermos y no como "objetos hospitalizados".

Con respecto a la actitud básica de congruencia, 18 alumnos favorecieron el diálogo con el ser humano enfermo, mostraron seguridad al interactuar con él, lo que aparentemente favoreció la confianza, en la relación alumno-paciente se esforzaron por ser verdaderamente ellos, aceptaron, cuando fue necesario, sus limitaciones cognoscitivas ante el paciente y mostraron responsabilidad durante la realización de procedimientos propios de enfermería.

El respeto se manifestó de diversas maneras, predominando la forma en que se dirigieron a la persona, ya que lo llamaron por su nombre, consideraron

sus opiniones y decisiones, aun cuando no fueran similares a las que ellos tenían; realizaron valoraciones a cada paciente haciendo énfasis en su individualidad, brindaron los cuidados de enfermería específicos para cada uno de ellos. Se presentaron puntuales para recibir a las personas que estarían a su cuidado, dijeron su nombre haciendo hincapié en su condición de alumnos de licenciatura en enfermería. Ante esta situación, los pacientes se mostraron atentos con los alumnos y colaboradores durante la realización de los procedimientos.

## Discusión

Rogers, hace aportaciones desde el enfoque centrado en la persona, con respecto a la comunicación interpersonal entre seres humanos durante la relación de ayuda, estas aportaciones las llaman elementos estimuladores del crecimiento interpersonal o actitudes básicas para la comunicación entre seres humanos y son: congruencia, actitud positiva incondicional, respeto y empatía.<sup>4</sup> Menciona que el crecimiento personal se facilita cuando se es honesto, sin dobleces (congruente); cuando se siente el mundo privado del paciente como si fuera propio (empático); cuando se tiene una actitud positiva y aceptante con el paciente (aceptación incondicional); sin juicios ni evaluaciones (respeto).

En los resultados obtenidos en esta investigación, se encontró que el tema central gira en torno a las actitudes básicas del enfoque centrado en la persona, por lo tanto las respuestas obtenidas en las entrevistas y en las observaciones participantes son congruentes, pues los alumnos expresan la importancia que implica el proceso de autoconocimiento y de autoaceptación, por parte de quien brinda los cuidados de enfermería, para que a partir de su propia realidad se enfrente a la realidad del otro ser humano enfermo, así se facilita la aplicación de estas actitudes dentro de la relación de ayuda que se otorga.

Las respuestas en las entrevistas, tienen relación con la teoría de Martha Rogers<sup>5</sup> sobre los seres humanos unitarios, pues menciona que el hombre es un todo unificado que posee su propia integridad y manifiesta características que son más que diferentes a la suma de sus partes. Habla de que la enfermera al intervenir debe tener por objeto ayudar a los individuos, a poner en movimiento sus recursos para incrementar la integridad del individuo. Algunos de los aspectos que se presentaron durante las entrevistas y que en ocasiones obstaculizaron las respuestas dadas por la entrevistada, no obstante que previamente y de forma individual se explicó sobre el por qué de la grabación fue utilizar la grabadora. Esto se hizo más evidente, al momento de revisar la información obtenida; se encontró, que en varias de las respuestas había información muy precisa como deseando que ya concluyera la entrevista. Lo anterior también pudiera deberse, a que nunca antes los habían entrevistado para una investigación.

De igual forma, se encontró relación a las respuestas con la propuesta de Joyce Travelbeé, en cuanto a su teoría de relación de persona a persona que también hace referencia al ser humano único e irrepetible y en proceso continuo de cambio.

De acuerdo a los resultados obtenidos, quedó de manifiesto que el proceso de formación teórica, que sustenta el desarrollo del ser humano acrecentando sus valores como persona y profesional, se ven reflejados en el proceso de atención, situación encontrada al ser referido por los alumnos en las entrevistas y corroborado a través de la observación participante, lo que se considera que permitió la realización satisfactoria de los cuidados holísticos de enfermería, pues se atendieron las necesidades y respuestas humanas no tan solo de un enfermo sino de seres humanos, logrando ubicarlos en el centro de la atención real para este grupo de alumnos.

Lo anterior demuestra que, dentro del proceso de formación del licenciado en enfermería, el desarrollo humano propicia una actitud diferente ante el enfermo, quien nota la diferencia manifestándolo mediante la satisfacción en la atención, ya que lo hace sentirse

mejor al ser tratado como ser humano y al saber que existen personas que lo atienden y se preocupan por él.

Un aspecto que destacó fue el que los alumnos manifestaron la necesidad de escuchar al paciente y hacerle saber que sus respuestas son importantes;

que tienen sentido y merecen atención, para contribuir a que sienta la comprensión y confianza necesaria para que realmente se dé una relación empática entre el alumno y el ser humano enfermo.

## Referencias

1. Marchest P, Spinsanti S, Spinelli A. Por un hospital más humano. Madrid, España: Ed Paulinas, 1986.
2. Maslow A. Personalidad creadora. Barcelona, España. Ed. Kairos, 1985.
3. Giordani B. La relación de ayuda de Rogers a Carkhuff. Bilbao, España: Ed. Deseleé de Brouwer, S.A; 1998.
4. Kinget G. Psicoterapia y relaciones humanas. Madrid, España: Ed. Alfabara; 1971.
5. Leddy S. Bases conceptuales de la enfermería profesional. New York, USA: Ed. OPS; 1989.

## Bibliografía

1. Alfaro R. Aplicación del proceso de enfermería. Barcelona, España: Ed. Doyma; 1999.
2. Assaguioli R. Ser transpersonal, Madrid, España: 2ª Ed. Gala Ediciones; 1996.
3. Batenson G. Pasos hacia una ecología de la mente. Buenos Aires, Argentina: Ed. Lohle Lumen; 1998.
4. Batenson G. Una unidad sagrada. Madrid, España: Ed. Gedisa; 1993.
5. Bisquerra R. Métodos de investigación educativa. Barcelona, España: Ed. CEAC; 1989.
6. Colliere MF. Promover la vida. Madrid, España: Ed. Mc Graw Hill/Interamericana; 1993.
7. Frankl VE. El Hombre en busca de sentido. Barcelona, España: Ed. Herder 1979.
8. Frankl VE. Ante el vacío existencial. Barcelona, España: Ed. Herder; 1980.
9. García JL. Relación médico-paciente en un modelo de comunicación humana. RevMed IMSS 37 (3. Pp 213-220) 1999.
10. Giordani B. La relación de ayuda de Rogers a Carkhuff. Bilbao, España: Ed. Descleé de Brouwer, S.A; 1998.
11. Gotees J, Le Compte M. Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa. Madrid, España: Ed. Morata; 1988.
12. Iyer W. Proceso de Enfermería y diagnóstico de enfermería. Madrid, España: Ed. Mc Graw Hill/Interamericana; 1996.
13. Kinget G. Psicoterapia y relaciones humanas. Madrid, España: Ed. Alfabara, SL; 1971.
14. Lafarga J, Gómez CJ. Desarrollo del potencial humano Vol. 1. México. Trillas; 1990.
15. Lafarga J, Gómez CJ. Desarrollo del potencial humano Vol. 2. México: Trillas; 1991.
16. Lafarga J, Gómez CJ. Desarrollo del potencial humano Vol. 3. México: Trillas; 1994.
17. Lafarga J, Gómez CJ. Desarrollo del potencial humano Vol. 4. México: Trillas; 1997.
18. Leddy S. Bases conceptuales de la enfermería profesional. New York, USA; Ed. O.P.S; 1989.
19. Marchesi P, Spinsanti S, Spinelli A. Por un hospital más humano. Madrid España: Ed. Paulinas; 1986.
20. Maslow A. Personalidad Creadora, Barcelona, España: Kairos; 1985.
21. Mejia AR. Tras las vetas de la investigación cualitativa. México: ITESO; 1998.
22. Mercado FJ, Robles L. Investigación cualitativa en salud "Perspectivas desde el Occidente". México: Universidad de Guadalajara; 1998.
23. Reunión Interdisciplinaria. Memorias de Enfermería "Misión y valores de una profesión". México: Universidad Panamericana; 1998.
24. Rodríguez BA. Proceso de enfermería. México: Cuellar; 1998.
25. Rogers C. Psicoterapia y relaciones humanas. Barcelona, España: Alfabara; 1971.
26. Rogers C. Grupo de encuentro. Buenos Aires, Argentina; Amorrortu: 1974.
27. Rojas SR. Investigación social México: México: Méndez Oteo; 1989.
28. Rojas SR. Métodos para la investigación cualitativa, México: Plaza y Valdez; 1992.
29. Taylor S, Bodgan R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona, España: Ed. Piados Ibérica; 1987.
30. Watzlawick P. El Arte de amargarse la vida. Barcelona, España: Ed. Herder; 1995.
31. Watzlawick P. Cambio. Barcelona, España: Ed. Herder; 1995.
32. Yalom I. Psicoterapia existencial. Barcelona, España: Ed. Herder; 1984.