

## **La indispensable influencia de la comunicación en el fenómeno ético del cuidar.**

Lic. Leister Acosta Queralta<sup>1</sup>; Lic. Yamilet Sotolongo Herrera<sup>2</sup>; Dra. Miriam Castro Ortega<sup>3</sup>; Dra. Ada de las Nieves Rodríguez Reyes<sup>4</sup>.

### **Resumen.**

El cuidar en todas las culturas constituye un eslabón fundamental en la vida humana, no obstante el uso de las tecnologías dificulta en gran medida los procesos y habilidades comunicativas de los cuales depende este fenómeno social. El presente artículo hace una descripción exhaustiva del contenido y algunas dilemáticas teniendo en consideración la posición de personalidades que han estudiado el tema conceptualizando términos. Los autores de este trabajo hemos llegado a un consenso específico actual sobre la comunicación y su impacto en el desarrollo humano a partir de los procesos de socialización y los factores que inciden en su progreso, lo cual repercute en la buena práctica del cuidar, resultando por lo tanto un aspecto que nos involucra a todos.

### **Palabras claves: Comunicación, Ética en el Cuidar, Desarrollo Humano.**

### **Introducción.**

La comunicación es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir.

La comunicación inicia con el surgimiento de la vida en nuestro planeta y su desarrollo ha sido simultáneo al progreso de la humanidad, su manifestación primera se llevó a cabo a través de un lenguaje no verbal.

Todos los días los seres vivos se comunican de diferentes maneras desarrollando infinidad de actividades, tales como conversar, reír, llorar, leer, ver televisión entre otras; por ello se dice que la comunicación humana es un proceso dinámico, inevitable, irreversible, porque una vez hecha, no puede regresar, borrarse o ignorarse; bidireccional, porque existe una respuesta en ambas direcciones y se manifiesta de forma verbal y no verbal en dependencia de las situaciones y procesos del conocimiento<sup>1</sup>.

El tema se relaciona también con las responsabilidades que atribuimos a quienes hacen uso del derecho a informar (poseedores de medios), con las que esperamos cumplan quienes manejan la

---

<sup>1</sup> Licenciado en Enfermería. Máster en Bioética. Profesor Asistente de la Facultad de Ciencias Médicas "Julio Trigo López".

<sup>2</sup> Licenciada en Cultura Física. Máster en Cultura Física. Profesor Instructor de la Facultad de Ciencias Médicas "Julio Trigo López".

<sup>3</sup> Dra. en Medicina. Máster en Investigaciones y Arteriosclerosis. Profesor Asistente de la Facultad de Ciencias Médicas "Julio Trigo López".

<sup>4</sup> Dra. en Medicina. Profesor Instructor Dpto. M.G.I. de la Facultad de Ciencias Médicas "Julio Trigo López".

administración y gestión de la información, y con quienes deberían encontrar en ellos un enorme potencial para redefinir sus actividades y cumplir su misión. En otras palabras, nos enfrentamos al conflicto enorme de una nueva sociedad en la que, información, tecnología y medios configuran el ámbito del fenómeno moderno globalidad y los conflictos que de ella emanan.

Esto que se expresa fácilmente, es el enunciado simple del conflicto social complicado que vivimos el día de hoy en virtud de que hemos descubierto que tanto los ejes de poder, como los instrumentos de ordenamiento social han cambiado radicalmente, desde la energía y la industria a la información y a las nuevas tecnologías. Ese descubrimiento trae aparejado el que, en consecuencia, debemos readecuar prácticamente todas las expresiones e instrumentos del orden social y de la tarea política de proyectar el futuro a la trilogía que integra la nueva sociedad del conocimiento: información, tecnología y medios<sup>2</sup>.

Por otro lado la ética en el cuidar como fenómeno social, igualmente está relacionado con la comunicación y el desarrollo de las nuevas tecnologías así como su efecto en los procesos de socialización y la práctica del cuidar humano.

El cuidado es la garantía para la sobrevivencia de las especies, como hecho innato de los seres humanos por preservar su mundo, la conjugación de la naturaleza permite tanto a los seres humanos, como también a cada especie buscar su propio bienestar, la continuidad de la misma e incluso dejar huella y legado en la historia del universo.

Es por ello que la claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre el cuidador o personal de salud y la persona cuidada. El grado de comprensión es definido por la profundidad de la unión transpersonal lograda, donde el cuidador y el ser cuidado mantienen su calidad de persona conjuntamente con su rol<sup>3</sup>.

En la actualidad, a nivel mundial, el cuidar está tomando un lugar primordial y constituye uno de los paradigmas bioéticos fundamentales en la vida del hombre del siglo XXI, donde la población mundial ha llegado a los 6.500 millones de habitantes en el planeta. Las futuras sinergias entre nanotecnología, biotecnología, tecnologías informáticas y ciencias del conocimiento pueden mejorar drásticamente la condición humana por el crecimiento en la disponibilidad de alimentos, agua y energía y por el mayor intercambio de información entre las personas de todas partes y donde los procesos de salud y promoción de ésta, están involucrados en la sostenibilidad mundial del hombre.

Por lo cual el presente artículo tiene como objetivo describir los dilemas actuales relacionados con la indispensable influencia que tiene la comunicación en el fenómeno del cuidar.

### **Desarrollo.**

La palabra comunicación proviene del latín “comunicatio” y ésta a su vez procede del sustantivo “comunico”, cuya traducción al castellano es participar en algo común. Tanto el sustantivo

*comunicación*, como el verbo comunicar, tienen su origen en la palabra “comunis”, raíz castellana de la palabra *comunidad*, la cual significa participación o relación que se da entre individuos.

El término *comunicación*, como concepto, se presta a muchas interpretaciones, las cuales dependen del momento histórico, así como las exigencias políticas, económicas, culturales y sociales del medio en el cual han surgido; esto ha dado origen a una gran variedad de conceptos<sup>4</sup>.

El conjunto de dimensiones humanas que se presenta aquí es uno de los aspectos esenciales para aprovechar la vida. Lo que implica, en primer lugar, atender las dimensiones de lo humano, y segundo, cumplir de manera adecuada y responsable en cada fase de la vida con realismo y de forma inteligente. Todo esto supone entender la vida, adaptarse, estar abierto a nuevas posibilidades, tener predisposición a los grandes cambios y a los pequeños, ilusión y confianza en los nuestros; vivir los logros personales de construcción interna, que se aprenden y se desarrollan hacia una interacción externa o social.

En el contexto de estos cambios mundiales, el descuido, parece convertirse en una de las consecuencias más dramáticas de la globalización, mostrando una suerte de crisis civilizatoria generalizada que se expresa justamente en el abandono de niños y ancianos, en la soledad de los adolescentes, en el abandono de los pobres y excluidos, en fin, en el abandono del sueño de la generosidad y la solidaridad, en la concentración individual y la desatención de los deberes públicos, es decir, parecen estos, tiempos de impiedad.

Por eso, el cuidado de la comunidad en un mundo globalizado representa un verdadero reto para el ser humano hoy<sup>5</sup>.

Muchos autores definen el término del cuidado en los diferentes contextos actuales para los cuales están constituidos paradigmas filosóficos que inciden en la identificación de cuestiones sociales que intervienen en este dilema, por lo que para definirla es preciso revisar el significado de cuidar. "Cuidar es, mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades indispensables para la vida, pero que son diversas en su manifestación, es encargarse de la protección, el bienestar o mantenimiento de algo o de alguien."<sup>6</sup>

Jean Watson, filósofa y enfermera norteamericana, define al cuidado como un proceso entre dos personas con una dimensión propia y personal, en el que se involucran los valores, conocimientos, voluntad, y compromisos en la acción de cuidar. Aquí elabora un concepto de idea moral como la preservación de la dignidad humana<sup>7</sup>.

Otros conceptos relacionados con este tema son el de Mirtha Cervera Vallejos, que considera el cuidado como la disciplina que se ocupa de las acciones responsables y de las relaciones morales entre las personas, motivadas por una solicitud, y que tienen como fin último lograr el cuidado de sus semejantes o el suyo propio, basándose en la comprensión del mundo como una red de relaciones en la que nos sentimos inmersos, y de donde surge un reconocimiento de la responsabilidad hacia los otros. Para ella, el compromiso hacia los demás se entiende como una acción en forma de ayuda<sup>8</sup>.

Una persona tiene el deber de ayudar a los demás; si vemos una necesidad, nos sentimos obligados a procurar que se resuelva; también tiene que ver con situaciones reales<sup>9</sup>.

Y el de Belkis Quintero, también enfermera, quien define el cuidado de los enfermos como un fenómeno social que solo resulta efectivo si se realiza de forma interpersonal donde se incluyen aquellos valores que se experimentan a través de la comunicación y que son promovidos por cada individuo de manera personal<sup>10</sup>.

La relación que existe entre el atender humanamente, el lenguaje y la comunicación es sumamente necesaria, esta fusión debe ser completa, ya que sin uno de estos elementos no es posible realizar esta acción, que es el cuidar.

El conocimiento es también fundamental para el cuidar. Todo tipo de comunicación es sumamente necesaria para la interrelación, para lo cual es necesario comprender que si falta el lenguaje es imposible que exista comunicación y por ende no se efectúe el proceso de interrelación social.

Carol Gilligan en 1982, desde la psicología, introdujo la ética en el cuidado como respuesta a lo que ella definió modelo de razonamiento moral y toma de decisiones a partir de sus trabajos.

Diferentes autores cada cual desde su disciplina en las ciencias sociales y humanas han desarrollado distintas lecturas, análisis, hipótesis y teorías sobre lo que ella llamó una voz diferente en la moral.

Es por ello que la ética en el cuidado reivindica la importancia de tener en cuenta la diversidad, el contexto y la particularidad, esta concepción de la moral se preocupa por la actividad de dar cuidado, centra el desarrollo moral en torno al entendimiento de la responsabilidad y las relaciones, así como la concepción de moralidad como imparcialidad une el desarrollo moral al entendimiento de derechos y reglas<sup>11</sup>.

Es de desatacar en estos temas de cuidado y comunicación, los primeros estudios de Piaget sobre el desarrollo moral, que aunque poco tienen que ver con conceptualizaciones éticas, basara su preocupación en el criterio moral en el niño, lo que dirige más su comprensión al desarrollo de nociones particulares, como la mentira, el manejo y origen de las reglas, el castigo, entre otros, sin que se exigiera una comprensión clara de los problemas morales.

Piaget, entiende la justicia como el manejo de reglas sociales y el simple acto de transformación de estas por consenso social. Estas "capacidades" cognitivas corresponderían con lo que Kohlberg presenta como propio de un razonamiento convencional en la misma etapa de la vida.

Kohlberg, a partir de esto, manifiesta que el desarrollo moral implica un proceso jerárquico de seis etapas guiado por un sistema racionalista, donde prima la justicia como base fundamental de su teoría, la cual es procedimentalista. El problema no radica en si los resultados son justos, sino en que se cumplan los procedimientos. Para la ética de la justicia es necesario partir de las personas como entes separados, independientes, lo cual supone una concepción del individuo como previo a las relaciones sociales, que comprende el mundo como una red de relaciones, en las que se inserta el yo, y surge un reconocimiento de las responsabilidades hacia los demás.

Para la teoría estructural de Piaget y Kohlberg, como anteriormente se expresara, es irrelevante contemplar las diferencias en el desarrollo debidas a variaciones culturales, sociales, educativas o de género; de igual modo, consideran la justicia como el eje central de la moralidad y donde la comunicación afectiva representa un por ciento necesario en la trasmisión de valores, sentimientos que enriquecen el proceso de socialización y donde los agentes sociales constituyen un elemento primordial que determina el desarrollo humano, en gran medida, y el mantenimiento de la cultura dentro de cada sociedad y en perfecta interacción con las otras civilizaciones que se entrelazan a través de la tecnología, y que representan un parámetro necesario dentro de los rasgos transculturales del ser humano del siglo XXI .

Gilligan, por otra parte, propone la ética del cuidado como la responsabilidad social, desde la que se plantea la búsqueda del bienestar de las personas, de aquellas que habrían de ser afectadas por las decisiones morales, las cuales tienen consecuencias para la vida, para el futuro de las próximas generaciones; hace una propuesta por una segunda voz, "que aboga por las diferencias, por el reconocimiento de historias particulares, por el cuidado y el deseo de bienestar del otro, por la benevolencia como matriz de las relaciones sociales y del juicio ético". En su teoría, Gilligan reclama por esa segunda voz, esa voz que grita más allá de las fronteras de un grupo, o de un género, una voz que clama por un espacio, donde el "otro" deba ser reconocido en su particularidad<sup>12</sup>.

Cabe destacar que los procesos comunicativos en el cuidar humano son de una gran importancia social ya que determinan una calidad adecuada en esta práctica y es de vital importancia para el desarrollo humano. Pero no se ha de sorprender, que haya individuos que se refieran frecuentemente a las fallas de la comunicación como uno de sus problemas más importantes.

Sin embargo, estos problemas, suelen ser síntomas de problemas más profundos y que pueden afectar de manera paulatina el desarrollo del proceso. Para ello se pueden describir algunas de las barreras más comunes que se pueden dar en este proceso y que afectan la comunicación.

En primer lugar la falta de planeación, donde es infrecuente que la buena comunicación sea obra del azar. Muy a menudo la gente habla y escribe sin antes pensar, planear y formular el propósito de su mensaje. No obstante, establecer las razones de una instrucción, seleccionar el canal más rápido y elegir el momento adecuado, son acciones que pueden favorecer enormemente la comprensión y reducir la resistencia al cambio. Por otra parte supuestos confusos pueden darse a pesar de su gran importancia, ya que suelen pasarse por alto los supuestos no comunicados en los que se basa un mensaje. Los supuestos no aclarados por ambas partes pueden resultar en confusión y pérdida de la buena voluntad.

Las palabras pueden provocar reacciones distintas. Para algunas personas el término *enfermedad* puede significar interferencia o gasto deficitario, pero para otras puede significar ayuda, trato igual y justicia.

Los mensajes deficientemente expresados, se reflejan ya que aun siendo claras las ideas del emisor de la comunicación, su mensaje puede resentir palabras mal elegidas, omisiones, incoherencia, mala organización, oraciones torpemente estructuradas, obviedades, jerga innecesaria y falta de claridad respecto de sus implicaciones. Esta falta de claridad, que puede ser costosa, se puede evitar si se pone más cuidado en la codificación del mensaje.

La escucha deficiente y evaluación prematura se denotan en muchos contextos sociales donde las personas en más de un caso no saben escuchar. Todos hemos conocido a personas que intervienen en una conversación con comentarios sin relación con el tema. Escuchar exige total atención y autodisciplina. Requiere así mismo que el escucha evite la evaluación prematura de lo que dice la otra persona. Es común la tendencia a juzgar, a aprobar o reprobar lo que se dice, en vez de hacer un esfuerzo por comprender el marco de referencia del hablante. En pocas palabras, escuchar con empatía puede reducir algunas de las frustraciones de la vida en las personas y resultar en una mejor comunicación.

La comunicación interpersonal, es una comunicación eficaz que requiere de contactos frente a frente en condiciones de apertura y confianza. Para una verdadera mejora de la comunicación no suelen requerirse costosos y sofisticados (así como impersonales) medios de comunicación, sino la disposición de los superiores a participar en la comunicación frente a frente.

Otros aspectos a señalar que minan la comunicación son la desconfianza, la amenaza y el temor.

En un ambiente en el que estén presentes estos factores, todo mensaje será visto con escepticismo. La desconfianza puede ser producto de las incongruencias en las conductas humanas y que ante la presencia de amenazas (reales o imaginarias) la persona tiende a replegarse, adoptando una actitud defensiva y distorsiona la información. Lo que se necesita es entonces un ambiente de confianza, el cual facilite la comunicación abierta y honesta.

La sobrecarga de información, puede dar como resultado que cada individuo responda de distinta forma. Primeramente puede desestimar cierta información, si un individuo se ve abrumado por demasiada información, puede cometer errores al procesarla, las personas pueden demorar el procesamiento de información, ya sea permanentemente o con la intención de ponerse al día en el futuro, así la persona puede filtrar información. La filtración puede ser útil cuando se procesa primero la información más urgente e importante y se concede por lo tanto menor prioridad a mensajes menos importantes. Finalmente, las personas reaccionan a la sobrecarga de información sencillamente rehuendo la tarea de comunicación. Algunas reacciones a la sobrecarga de información son en realidad tácticas de adaptación y por lo tanto en ocasiones pueden ser válidas<sup>13</sup>.

Del análisis anterior expuesto, ¿Cuáles serían los propósitos de la comunicación y su influencia en el Cuidar?

Si bien en algunas ocasiones estas acciones pueden llevarse a cabo dentro del contexto de una relación de cuidado, no son en sí mismas relaciones de cuidado. De hecho, muchas veces estas

acciones son realizadas de manera unilateral, sin haber establecido una comunicación clara con los otros.

Una relación se puede denominar relación de cuidado cuando:

1) Cada una de las partes involucradas siente y expresa un genuino interés por el bienestar de la otra. Este interés motiva a un cuestionamiento constante sobre las posibilidades que se tienen de mejorar la situación de la otra persona. Esto implica que no sólo se evita lastimar o afectar negativamente el bienestar de la otra persona, sino que se requiere de un comportamiento proactivo a favor del otro.

2) Se caracteriza por tener una comunicación abierta y bidireccional. Esta comunicación permite que la interacción con el otro se base en el conocimiento mutuo. De esta forma, cada persona sabe qué necesita y cómo se expresa el otro, sabe leer e interpretar sus señales y también sabe cuál es el comportamiento correcto para responder adecuadamente a las mismas. Adicionalmente, en este ejercicio comunicativo, cada persona debe saber también cómo expresarse, cómo manifestar sus deseos o necesidades y cómo indagar cuando necesita más información para comprender mejor una situación. Cada persona tiene diferentes formas de expresarse y éstas varían dependiendo de las situaciones.

Debido a esto, cuidar no puede equipararse a ser cariñoso todo el tiempo abrazando y haciendo mimos. De hecho, esto puede llegar a ser contraproducente si en realidad no se está atendiendo a las necesidades reales propias o las de la otra persona.

La comunicación bilateral es central en las relaciones de cuidado, inclusive en las primeras etapas de la vida. Al comienzo de la vida, la respuesta del receptor de cuidado consiste básicamente en señales que indican que recibió el cuidado y que retroalimentan al cuidador. Los bebés nacen con capacidad de aferrarse, con reacciones de orientación, sonrisas, balbuceo y, con una predisposición para reaccionar ante estímulos sociales, como por ejemplo, atención del adulto, sonrisas, contacto físico cuando lo toman en brazos. Es decir, emiten unas señales y luego responden a las acciones de cuidado y protección de la madre o cuidador de manera que este recibe retroalimentación sobre sus acciones y de esta manera ajusta su comportamiento.

3) Es recíproca. Cada uno de los involucrados hace un aporte a la relación y ambos son responsables de su formación y mantenimiento. Cada persona presta atención y responde a las señales del otro. En algunas ocasiones se es “cuidador” y en otras se es “cuidado”, pero siempre se necesita prestar atención y responder. En las situaciones en que se es cuidador, se permanece atento a cualquier necesidad que la otra persona pueda manifestar y se realiza lo que se considere necesario para que esté mejor. En las situaciones en que se es cuidado, se expresan las necesidades o deseos y se responde a las acciones de cuidado de la otra persona. La reciprocidad es un elemento fundamental en las relaciones de cuidado. Por este motivo ser caritativo o misericordioso, comportamientos generalmente unidireccionales, no contribuye necesariamente a construir una relación de cuidado.

Ahora bien, hasta el momento al hablar de las relaciones de cuidado hemos hecho mayor énfasis en la búsqueda del bienestar del otro. Sin embargo, y debido a la reciprocidad que las caracteriza, ello no significa que el bienestar propio tenga menos importancia. En otras palabras, en una relación de cuidado, cada una de las partes también está pendiente siempre de su propio bienestar y busca negociar sus intereses y necesidades, cuidar y ser cuidado es una necesidad básica humana. El sentirse recibido por otras personas y el saberse capaz de motivar la respuesta de otros frente a una necesidad propia son elementos centrales en la vida de cualquier individuo. Por tal motivo, estas relaciones son una fuente primaria de bienestar personal ya que se siente el respaldo de otra persona y se cuenta con toda su atención y ayuda.

Adicionalmente, las relaciones de cuidado generan confianza en uno mismo y en los demás.

Estas relaciones permiten apreciar cómo se es capaz de cuidar a otros y cómo los demás son personas confiables que cuidan de nosotros. Es decir, las relaciones de cuidado contribuyen a la construcción de confianza en una sociedad.

Finalmente, las relaciones de cuidado y los procesos comunicativos que inciden sobre ello y su impacto interpersonal, favorecen el desarrollo de diversas competencias necesarias para el comportamiento moral, entendido como las acciones que tienen la intención de beneficiar a otros o a la comunidad, o por lo menos no hacerles daño, por los que en última instancia, las relaciones de cuidado facilitan la convivencia pacífica y constructiva en una sociedad<sup>14</sup>.

### **Conclusiones.**

El cuidar, tan milenario como el surgimiento del hombre, ha estado emparejado a un desarrollo paulatino del lenguaje y sus manifestaciones específicas, que han variado según el progreso tecnológico pero se mantiene vigente ya que sin una buena comunicación no se puede cuidar con calidad en los diversos contextos de desarrollo social.

A raíz de todo esto, existen dilemas bioéticos que se relacionan muy especialmente con las habilidades y competencias en la comunicación y que dificultan en la actualidad el ejercicio del cuidar tan universalmente difundido debido a sus características esenciales que hacen esta acción necesaria para la preservación del hombre, no obstante el uso de las tecnologías ha contribuido a deshumanizar ese fenómeno, cosificando a la persona humana y dando un matiz estereotipado de despreocupación social que impacta negativamente con las acciones de mejoramiento social instituidas para preservar y mantener la especie humana en un mundo sostenible.

Por todo lo anteriormente planteado, se hace necesario perfeccionar los métodos comunicativos para los procesos en el cuidar, a lo que se le añade los avances en el desarrollo tecnológico lo que constituye una primicia fundamental que involucra al hombre en su capacidad de dar confianza y empatía, fortaleciendo la responsabilidad moral sobre la atención interpersonal que requiere el hecho de brindar cuidados, inculcando valores espirituales a las generaciones futuras.

## **Bibliografía.**

1. Satz T.M.: Manual de comunicación para estudiantes Universitarios. 2009.
2. Osorio Meléndez, H.: Medios de Comunicación y conflicto social. 2010
3. Rivera A.L.; Triana, A.: Cuidado Humanizado: Visibilizando la teoría y la Investigación en la práctica, en la clínica del country. Universidad de Colombia. 2007.
4. Maturana, H.: Emociones y lenguaje en educación y política. Ed. Dolmen 1997.
- 5) Malvárez, S.: El reto de cuidar en un mundo globalizado. Conferencia Inaugural del 6to Congreso Nacional de la Asociación de Enfermería Comunitaria y 1er Simposio Internacional de Enfermería Comunitaria. Valencia, España, noviembre de 2006.
6. Fry, S.: La ética en la práctica de la enfermería, capítulos 2, 3 y 4, Ginebra, Suiza, CIE, 1995.
7. Rielhl,J.: Modelos conceptuales de enfermería. Ed. Dovrnar.1998
8. Cervera V M.: Ética y bioética en el cuidado enfermero. [www.galeon.com](http://www.galeon.com)
9. Cajiao R. F.: La piel del alma, cuerpo, educación y cultura. 1996. Cooperativa Ed. Magisterio. Santafé de Bogotá
10. Quintero, B.: Ética del cuidado humano bajo los enfoques de Milton Mayeroff y Jean Watson. Ciencia y Sociedad. 2001. Vol. XXVI (1) pp. 16-22. Instituto Tecnológico de Santo Domingo. República Dominicana.
11. Gilligan, C. La moral y la teoría: Psicología del desarrollo femenino. 1985. Fondo cultural económico de México. México D.F.
12. Gracia D.: Bioética clínica, capítulos 1 y 2. 1998. Ed. El Búho
13. Medina, M.C.: La comunicación. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
14. Kobak, R.: The emotional dynamics of disruptions in attachment relationships. 1999. En: J. Cassidy y P. Shaver (Eds.), *Handbook of Attachment*. New York: The Guilford Press.