

# Inteligencia Emocional en la Relación de Ayuda

*Guía para la humanización  
de la atención sociosanitaria*

**Magdalena GÓMEZ DÍAZ**  
**Rosario GÓMEZ SÁNCHEZ**  
**Cristina RECHE GARCÍA**  
**M<sup>a</sup> Soledad DELGADO GÓMEZ**  
*(Coordinadoras)*

**E**ste manual pretende poner conciencia en realizar un adecuado acercamiento humano hacia los demás, especialmente en todo aquel que se dedica a la relación de ayuda o que se va a dedicar a la misma en el ámbito sociosanitario (médicos, enfermeros, psicólogos, educadores, terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales, etc.). Cuidar de un paciente solo físicamente o solo emocionalmente no siempre es suficiente, necesitamos cuidarlo desde una perspectiva más amplia, bio-psico-social. La inteligencia emocional nos aporta las habilidades para ello, saber gestionar nuestras emociones y las emociones de los demás nos da herramientas para lograr una mayor humanización en el trato al paciente, en particular, o en el trato a cualquier persona, a nivel general.

Todos los autores que han colaborado altruistamente en hacer este manual teórico-práctico son expertos en inteligencia emocional, o en la relación de ayuda o la humanización, algunos bien reconocidos por sus aportaciones en este tema a nivel nacional e internacional. GRACIAS a cada uno de ellos, por su humanidad y sabiduría. Y dado que este libro-guía pretende humanizarnos un poquito más a todos, pero especialmente a los que nos dedicamos a ayudar a los demás, queremos agradecer la labor de todos aquellos que se dedican a diario a esta misión, como son, por ejemplo, la "Fundación Ambulancia del Deseo", la "Asociación Edad Dorada Mensajeros de la Paz Murcia", el "Centro de Humanización de la Salud" o la "Asociación Teléfono de la Esperanza", por el trabajo que realizan en este camino de la humanización y el acercamiento a los demás desde la empatía, el respeto y la aceptación. Gracias por la calidad humana que muestran cada día todos sus profesionales y voluntarios en cuidar a sus pacientes y usuarios. Una calidad que nace de la vocación de ayudar y mejorar, y de apostar por ser mejores personas y, por lo tanto, mejores profesionales; más humanos. GRACIAS a todos.

*Esperamos y deseamos que no se nos olvide nunca el SER HUMANO*



No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art. 270 y siguientes del Código Penal).

Dirijase a Cedro (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra. Puede contactar con Cedro a través de la web [www.comunicacion.com](http://www.comunicacion.com) o por teléfono en el 917021970/932720407

Este libro ha sido sometido a evaluación por parte de nuestro Consejo Editorial  
Para mayor información, véase [www.dykinson.com/quienes\\_somos](http://www.dykinson.com/quienes_somos)

© Copyright by  
Los autores

© Copyright imagen de cubierta: Mónica Gómez Izquierdo

Editorial DYKINSON, S.L. Meléndez Valdés, 61 - 28015 Madrid  
Teléfono (+34) 91 544 28 46 - (+34) 91 544 28 69  
e-mail: [info@dykinson.com](mailto:info@dykinson.com)  
<http://www.dykinson.es>  
<http://www.dykinson.com>

ISBN: 978-84-1324-310-8  
Depósito Legal: M-27897-2019

Preimpresión por:  
Besing Servicios Gráficos S.L.  
e-mail: [besingsg@gmail.com](mailto:besingsg@gmail.com)

## Índice

<b>Prólogo</b> .....	11
Paloma ECHEVARRÍA PÉREZ	
<b>Capítulo 1. Introducción a la inteligencia emocional en el ámbito sanitario</b> .....	13
María Isabel JIMÉNEZ MORALES	
<b>Capítulo 2. Inteligencia emocional en la relación de ayuda. Humanizar la asistencia sanitaria</b> .....	25
José Carlos BERMEO	
<b>Capítulo 3. Inteligencia emocional y las actitudes de los profesionales en el ámbito sociosanitario</b> ...	39
M <sup>a</sup> Carmen FERNÁNDEZ VIDAL Xavier LORENTE GUERRERO	
<b>Capítulo 4. Bases éticas en la humanización de la atención sanitaria</b> .....	49
Juan MARTÍNEZ HERNÁNDEZ	

- ian, D. (2000). *La Inteligencia emocional en la empresa*. Barcelona: Vergara.
- ian, D. (2013). *Focus: Desarrollar la atención para alcanzar la excelencia*. Barcelona: Kairós.
- tein, A. P., Sprafkin, R., Gershaw, N. J., & Klein, P. (1989) *Habilidades sociales y auto-control en la adolescencia*. Barcelona: Martínez Roca.
- ndez-Vargas, C. I., & Dickinson-Bannack, M. E. (2014). Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Investigación en Educación Médica*, 3(11), 155-160.
- Fernández, C. (2015). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educación Médica*, 16(1), 83-92.
- Sanchez, M., & León Rubio, J.M. (2001). Entrenamiento en Habilidades Sociales: un método de enseñanza-aprendizaje para desarrollar las habilidades de comunicación interpersonal en el área de enfermería. *Psicothema*, 13(2), 247-251.
- ez Rodríguez, A., Fernández Cervantes, R., Medina i Mirapeix, F., Raposo Vidal, I., Viñas Diz, S., & Chouza Insua, M. (2002). Habilidades comunicacionales en la entrevista clínica. *Fisioterapia*, 24(2), 90-96.
- . Bushnell, J. A., & Caputi, P. (2013). Empathy is related to clinical competence in medical care. *Medical Education*, 47(8), 824-831.
- a Millan, M. (2018). *Habilidades sociales*. Madrid: Editex.
- l, E., & Serrano, C. (2010). *Habilidades sociales*. Madrid: Editex.
- t, E. (2017). *Felices*. Barcelona: Planeta.
- y P., & Mayer J. (1990) Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185-211.
- V., Germer, C.K., & Bayés, R. (2015). *La compasión: el corazón del mindfulness*. Barcelona: Sello.
- a García, J. A., Abellón Ruiz, J., Celdrán Baños, A. I., Manzanares Lazaro, J. A., & Satorres Ramis, B. (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. *Enfermería Global*, 13(2), 276-292.
- ro Gaviria, A. (2010). Comprensión de las instrucciones de un departamento de urgencias: ¿saben qué hacer los pacientes cuando no las entienden? *Revista Clínica Española*, 210(1), 42.

## Capítulo 6

# Comunicación consciente y no violenta en profesionales sanitarios

Dra. Cristina Reche García  
Universidad Católica de Murcia

## 1. INTRODUCCIÓN

La práctica de la medicina moderna si bien se ha vuelto más eficaz por su elevada especialización y tecnificación en sus procedimientos diagnósticos y terapéuticos, también se caracteriza por una gran deshumanización de los profesionales responsables del cuidado de la salud del paciente (Sutton, et al., 2015). Sin embargo, sabemos que, el cuidado no solo requiere que el cuidador sea científico, académico y clínico, sino también, un agente humanitario y moral (Poblete-Troncoso & Valenzuela-Suazo, 2007).

La labor y cuidados de los profesionales sanitarios deben centrarse en la valoración del ser humano como un ser holístico. La atención en salud, no solamente consiste en observar signos y síntomas que pueden ser causados por una determinada enfermedad, sino también se fundamenta en reconocer la respuesta a las diferentes acciones que realiza el personal (Landete, 2012).

Con este capítulo pretendemos mediar para el desarrollo de una comunicación consciente, en la mejora de una comunicación conectiva e integrada con el paciente como una herramienta fundamental para el cuidado integral del ser humano.