

IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología
XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología
del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos
Aires, 2017.

La importancia de las emociones y la empatía en el campo de la investigación psicosocial: el rol de los agentes sanitarios en Misiones, Argentina.

Martinez, Jorge Nicolás.

Cita:

Martinez, Jorge Nicolás (2017). *La importancia de las emociones y la empatía en el campo de la investigación psicosocial: el rol de los agentes sanitarios en Misiones, Argentina. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV Jornadas de Investigación XIII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-067/354>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/eRer/yk6>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

LA IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES Y LA EMPATÍA EN EL CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN PSICOSOCIAL: EL ROL DE LOS AGENTES SANITARIOS EN MISIONES, ARGENTINA

Martinez, Jorge Nicolás

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Argentina

RESUMEN

El campo actual de investigación en psicología comprende un complejo entramado de dimensiones que son fundamentales en todos los estudios, pero existen atravesamientos que no son tenidos en cuenta e incluso pasan desapercibidos. Tal es el caso de las emociones y afectos. El presente trabajo tiene como objetivo realizar una articulación teórico-práctica, tomando los aportes conceptuales sobre emoción, acción e intencionalidad, con el fin de poder articular dichos fundamentos con la práctica profesional de la psicología en el campo de la investigación. Para ello se tomarán dos investigaciones: Una realizada con el apoyo del las becas "Ramón Carrillo-Arturo Oñativía" (2015) y la otra realizada actualmente a través de la beca interna doctoral CONICET. Dichos estudios se centraron en el rol del Agente Sanitario como promotores de salud en zonas rurales del departamento de Eldorado y Alem, Misiones. De esta manera se intenta visibilizar y revalorizar el impacto de las intervenciones de los agentes sanitarios en el acceso y concurrencia al sistema de salud, ya que posibilitan un conjunto complejo de estrategias donde intervienen en gran medida la empatía y las emociones con fines sociales, para posibilitar traducciones entre los usuarios de los centros de salud y los profesionales.

Palabras clave

Emociones, Empatía, Psicología rural comunitaria, Salud Pública

ABSTRACT

THE IMPORTANCE OF EMOTIONS AND EMPATHY IN THE FIELD OF PSYCHOSOCIAL INVESTIGATION: THE ROLE OF HEALTHY AGENTS IN MISIONES, ARGENTINA

The current field of research in psychology comprises a complex network of dimensions that are fundamental in all studies, but there are crossings that are not taken into account and even go unnoticed. Such is the case of emotions and affections. The present work aims to make a theoretical-practical articulation, taking the conceptual contributions on emotion, action and intentionality, in order to be able to articulate these foundations with the professional practice of psychology in the field of research. To do this, two investigations will be carried out: one carried out with the support of the "Ramón Carrillo-Arturo Oñativía" scholarship (2015) and the other one, currently carried out through the internal doctoral scholarship CONICET. These studies focused on the role of the Sanitary Agent as promoters of health in rural areas of the department of Eldorado

and Alem, Misiones. In this way, an attempt is made to visualize and revalue the impact of the interventions of the health agents in the access and concurrence to the health system, since they make possible a complex set of strategies, where the empathy and the emotions for social purposes intervene to a great extent to enable translations between users of health centers and professionals.

Key words

Emotions, Empathy, Rural Community Psychology, Public Health

1. Introducción

La complejidad del mundo social, ha llevado a los investigadores sociales a estudiar y abordar temáticas de las ciencias sociales que no habían sido consideradas tradicionalmente, pero que son de gran importancia para la comprensión del ser humano. En este sentido, el estudio de las emociones y la forma en la que influyen en la acción de sus actores sociales y en sus interacciones, son de gran importancia a la hora de realizar una investigación integral de los seres humanos.

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un recorrido teórico-práctico, tomando los aportes y herramientas de las complejas relaciones entre emoción, acción e intencionalidad, con el fin de poder articular dichos fundamentos con la práctica profesional de la psicología en el campo de la investigación. Para ello se tomarán como ejemplo los proyectos de investigación denominados: "*El rol de los agentes sanitarios en la prevención de la mortalidad materna en cuatro provincias del norte argentino*", llevado a cabo en Misiones en el 2015-2016 a través de la Comisión Nacional Salud Investiga; y el proyecto de investigación: "*Construcción de las prácticas de salud en ámbitos rurales por parte de profesionales, técnicos y agentes de salud que se desempeñan en el 1° nivel de atención en Argentina y Paraguay*", que se encuentra desarrollando actualmente en Misiones y el departamento de Itapúa, Paraguay.

En este sentido, se debe aclarar que al hacer referencia al campo de investigación, se haya específicamente en este caso al trabajo desarrollado en el ámbito de la Psicología Rural, Psicología Comunitaria y Salud Pública.

De esta manera se intentará resaltar la importancia de conceptos tales como Emoción, Intencionalidad, Sentimiento y sobre todo Empatía y visualizar de qué manera entran en juego estos supuestos en el trabajo de la investigación psicosociocultural.

2. Delimitación de campo y metodología

Este escrito se focaliza en el estudio realizado en las localidades de Eldorado y Alem (Misiones, Argentina) y Mayor Otaño (Itapúa, Paraguay).

Los actores que participaron en el estudio fueron profesionales, enfermeros y agentes sanitarios, como así también usuarios del primer nivel de atención sanitaria.

Debido a la naturaleza y características del objeto de estudio las investigaciones se llevaron a cabo desde un enfoque cualitativo de carácter transversal, con características exploratorio/descriptivas (Sampieri, 1994).

De manera organizativa se pueden presentar los estudios de caso tomados, en dos etapas:

- La primera consistió en la revisión bibliográfica y primeras aproximaciones a campo, a partir de las cuales se pudo identificar los referentes principales como así también las zonas donde posteriormente se realizaron las entrevistas. Se tuvo que realizar una primera búsqueda de informantes claves como promotores de salud, profesionales que trabajan en APS, usuarios de los CAPS otros informantes con conocimientos referidos al ámbito de estudio.
- En una segunda etapa, una vez localizados los CAPS e identificados los diferentes actores, se realizaron observaciones participantes y no participantes y 16 entrevistas semiestructuradas, en el caso de la investigación respaldada por la beca "Salud Investiga", y 25 entrevistas en el caso de la investigación asociada a la beca CONICET.

3. Desarrollo

A partir de lo antedicho, se propone realizar un recorrido por las diferentes conceptualizaciones que den cuenta sobre la importancia del estudio de las emociones y la intencionalidad para, posteriormente, realizar una articulación sobre la práctica en el campo de la investigación social.

Resulta relevante comprender que el estudio de la actividad psicológica es comprendido a partir de la co-evolución en el tiempo del cuerpo, que incluye su sistema nervioso y el entorno en su devenir temporal evolutivo e histórico. Un enfoque explicativo de la actividad psicológica requiere de la inclusión de una perspectiva genética, y por lo tanto la inclusión del tiempo, para la comprensión de la actividad psicológica. La complejidad de estas dinámicas obliga a alejarse de los modelos explicativos lineales y comenzar a trabajar con modelos complejos, los cuales son fundamentales para desarrollar conocimientos actualizados de las bases para la construcción histórico-cultural de la actividad psicológica humana. La naturaleza y complejidad de la actividad psicológica hace necesario adoptar un enfoque pluridimensional de abordaje tal que permita integrar las explicaciones genéticas en un sentido amplio, ya que las mismas favorecen la comprensión de los factores fundamentales de los procesos de humanización vinculados con la emergencia de la dimensión intersubjetiva y la constitución de la subjetividad en el marco de su realidad histórico-cultural.

Sin embargo, en este marco complejo multidimensional de la actividad psicológica, muchas veces se han pasado desapercibido múltiples procesos fundamentales en todos los escenarios de la vida social e intersubjetiva, como ser las emociones y sentimientos,

sin tener en cuenta el papel preponderante que poseen sobre la intencionalidad y el desenvolvimiento cotidiano en la vida de los seres humanos.

Por este motivo resulta indispensable retomar los principales supuestos sobre sentimientos, emociones y empatía para visibilizar cómo funcionan en el campo social, sobre todo cuando se realiza un proceso de investigación psicosociocultural.

De todos los fenómenos mentales, los sentimientos son los menos conocidos en términos biológicos y específicamente neurobiológicos. Como lo explican los integrantes del gremio de los neurocientíficos, los sentimientos se hallaban más allá de los límites de la ciencia, son la expresión de la prosperidad o de las aflicciones humanas, tal como ocurren en la mente y en el cuerpo. Los sentimientos pueden ser, y con frecuencia son, revelaciones del estado de vida en el seno del organismo entero. De esta manera se entiende que la mayoría de los sentimientos son la expresión de la lucha por el equilibrio.

En cierto sentido, los sentimientos surgen de cualquier conjunto de reacciones homeostáticas, no únicamente de las emociones propiamente dichas ya que traducen el estado de vida en curso en el lenguaje de la mente. En síntesis, un sentimiento es "*la percepción de un determinado estado del cuerpo junto con la percepción de un determinado modo de pensar y de pensamientos con determinados ternas*" (Damasio, 2005).

Con respecto a las emociones, estas no son especialmente visibles en nuestro comportamiento, aunque sean muy importantes (Damasio, 1996). Las emociones de fondo se pueden distinguir del humor o el talante, que se refieren al mantenimiento de una emoción dada durante largos periodos de tiempo, medidos a lo largo de muchas horas o días. Las emociones de fondo son expresiones compuestas de estas acciones reguladoras en la medida en que éstas se desarrollan e intersecan momento a momento en nuestra vida. Las emociones de fondo son resultado, en gran parte impredecible, de varios procesos reguladores concurrentes que incluyen ajustes metabólicos asociados con cualquier necesidad interna que surja o acabe de satisfacerse; y con cualquier situación externa que se esté evaluando y manejando mediante otras emociones, apetitos o cálculos intelectuales. Como resultado de este conjunto de interacciones es el denominado "estado de ánimo".

Todas las emociones tienen alguna función que les confiere utilidad y permite que el sujeto ejecute con eficacia las reacciones conductuales apropiadas y ello con independencia de la cualidad hedónica que generen. Incluso las emociones más desagradables tienen funciones importantes en la adaptación social y el ajuste personal. Según Bryce (2003) la emoción tiene tres funciones principales: Funciones adaptativas, Funciones sociales y Funciones motivacionales. Tomando específicamente las funciones sociales, se entiende que una de las funciones principales de las emociones es facilitar la aparición de las conductas apropiadas, la expresión de las emociones permite a los demás predecir el comportamiento asociado con las mismas, lo cual tiene un indudable valor en los procesos de relación interpersonal. Existen varias funciones sociales de las emociones, como son las de facilitar la interacción social, controlar la conducta de los demás, permitir la comunicación de los estados afectivos, o promover la conducta prosocial. Emociones como la

felicidad favorecen los vínculos sociales y relaciones interpersonales, mientras que la ira pueden generar repuestas de evitación o de confrontación. De cualquier manera, la expresión de las emociones puede considerarse como una serie de estímulos discriminativos que facilitan la realización de las conductas apropiadas por parte de los demás.

Ahora bien, estos postulados permiten entender que los procesos psicológicos relacionados con las emociones y sentimientos son tan complejos e importantes como necesarios en el campo social. De esta manera el trabajo en investigación psicosocial no puede dejar de lado estos supuestos ya que el atravesamiento de estos procesos son evidentes e influyen en gran medida en las intencionalidades de todos los actores sociales.

La concepción tradicional de las emociones las caracteriza como procesos internos y personales que ocurren dentro del cuerpo y/o de la mente. Parkinson (1996) en cambio, propone un enfoque amplio sociopsicológico de la emoción que incluye factores interpersonales, institucionales, culturales y comunicativos. Además, las emociones tienen consecuencias para los otros. Son, por tanto, fenómenos esencialmente comunicativos más que internos.

Para ejemplificar estos supuestos sobre los procesos psicológicos de la emoción y los sentimientos, atravesando el campo de la investigación psicosociocultural, se tomará como marco de referencia el proyecto denominado "*El rol de los agentes sanitarios en la prevención de la mortalidad materna en cuatro provincias del norte argentino*" y "*Construcción de las prácticas de salud en ámbitos rurales por parte de profesionales, técnicos y agentes de salud que se desempeñan en el 1° nivel de atención en Argentina y Paraguay*". Estos proyectos tienen por objetivo describir el rol que juegan los agentes sanitarios en la prevención y promoción de la salud en los territorios seleccionados e identificar alternativas para potenciar el impacto de su labor.

La importancia de focalizar en los Agentes Sanitarios fue porque, en primer lugar, las estrategias de Salud, a la hora de materializar los programas de salud, se ven asociadas principalmente a los Agentes de Salud, los cuales son personas formadas en atención básica de la salud, que suelen ser parte de la comunidad y tienen contacto directo con los usuarios, ya sea en los centros de atención, como así también en campo (visitas domiciliarias, escuelas, entre otros lugares de la comunidad); En segundo lugar, esta capacidad de articulación entre los diferentes actores del territorio les da la particularidad de funcionar como mediadores y traductores entre los profesionales de la salud y los usuarios, partiendo de las representaciones que se tiene sobre ellos y sus tareas.

A la hora de acercarse a terreno, se observa que todas estas tareas son cumplidas por los AS, apareciendo algunas más, las cuales no están contempladas por los programas de forma explícita, con lo cual eventualmente hay confusión con respecto a su rol con el de enfermería y de administrativo. Es decir, aparecen discontinuidades entre lo propuesto desde lo formal del proyecto y su implementación, que son salvadas desde las particularidades de los AS (González Cowes y Vazquez, 2013), efectuando "traducciones" con sus acciones (Grau, Íñiguez-Rueda y Subirats, 2010).

En este sentido, la cultura, las instituciones y los modos de socialización proveen marcos evaluativos, sistemas de valores para definir

las emociones, promueven expectativas implícitas y explícitas sobre la interacción y las normas de expresión adecuadas o esperadas para las emociones. La emoción es parte de un proceso social dinámico que media las transacciones entre las personas en lugar de producir efectos en la conciencia privada (Parkinson, 2005).

El valor intrínseco de los Agentes Sanitarios y su importancia para las comunidades rurales reside en sincronización emocional entre los sujetos, ya que los usuarios sienten mayor empatía hacia estos actores y las comunicaciones o traducciones emocionales llevan a una intensificación mutua de la experiencia emocional.

Las emociones de los demás tienen efecto en la interpretación de la situación emocional. Las emociones ajenas contribuyen a interpretar una situación compartida por producir una evaluación del objeto emocional y proporcionar una guía. Podrían alentar evaluaciones complementarias y similares de la situación social.

Por lo tanto, el foco en el rol de los Agentes Sanitarios resulta claro en tanto actores del sistema de salud con potencialidad para 'traducir' y generar puntos emocionales de encuentro entre la lógica médica y los marcos de sentido y el contexto de vida de mujeres rurales de bajos recursos.

En este punto también entra en juego un proceso de suma importancia como la Empatía. El cerebro puede simular internamente determinados estados corporales emocionales, tal como ocurre en el proceso de transformar la emoción simpatía en un sentimiento de empatía (Dalmasio, 2005). El mecanismo que se presume que produce este tipo de sentimiento es una variedad llamada "mecanismo del bucle corporal como si". Implica una simulación cerebral interna que consiste en una rápida modificación de los mapas corporales actuales. Es probable que las órdenes para producir estados "como si" procedan de diversas cortezas prefrontales, según sugieren trabajos recientes sobre neuronas espejo tanto en animales como en seres humanos.

El interjuego empático que ponen en marcha los Agentes Sanitarios constituye una serie de estrategias de intermediación que utilizan para traducir las diferentes lógicas sociales vinculadas a la salud que se juegan en la relación entre el mundo médico, el mundo de los sentidos y experiencias de las mujeres campesinas.

En este sentido, una de las funciones sociales de la emoción o funciones interpersonales en la expresión de la emoción es mostrar la emoción para reclamar o lograr efectos interpersonales indirectos. La expresión facial tiene una función intrínsecamente comunicativa, se ajusta para ser efectiva para el receptor deseado. No es un reflejo espontáneo de la experiencia interna, sino que a menudo se adapta a los demás (Parkinson, 1996).

4. Conclusión

El devenir socio-histórico ha posibilitado, a través del tiempo, nuevas de funcionamiento psicológico que obliga a considerar, en un estudio científico de la actividad psicológica, las metodologías de investigación que presenten una validez ecológica en sus diseños de investigación y en sus constructos y elaboración de modelos que surjan a partir de los resultados de los mismos. Por ello, la naturaleza y complejidad de la actividad psicológica hace necesario adoptar un enfoque pluridimensional de abordaje que dé cuenta el conjunto social y subjetivo.

En el recorrido de este trabajo se ha podido visibilizar que los procesos psicológicos intervienen en todas las esferas de la cotidiana, de allí deriva su importancia en el trabajo psicosociocultural.

Las emociones constituyen roles sociales transitorios provistos por la cultura que sirve a propósitos comunicativos amplios, es decir que las emociones son aquello que expresa significados interpersonales particulares que pueden traducirse en imperativos lingüísticos, la base de la emoción es una forma de comunicación.

En relación a esto, en articulación con el proyecto de investigación presentado, se debería esclarecer que el impacto de las intervenciones que los agentes sanitarios tienen en el acceso al sistema de salud y a sus beneficios se posibilitan gracias a un conjunto complejo de estrategias que lo mismos actores llevan a cabo, donde participan en gran medida la empatía y las emociones con fines sociales, para posibilitar traducciones entre los usuarios de los centros de salud y los profesionales. En consecuencia se deberían aportar, en primer lugar, tanto a la revalorización del rol asignado al agente sanitario en las políticas públicas de salud como a la construcción de consensos acerca de este rol a nivel de las distintas administraciones públicas; en segundo lugar, como consecuencia de la identificación de las experiencias y conocimientos prácticos de los agentes sanitarios que facilitan la accesibilidad al sistema de salud éstos podrían ser incorporados como insumos a la hora de elaborar y diseñar políticas públicas, estrategias e intervenciones en torno a salud a distintos niveles. En tercer lugar, la revalorización y visibilización de los procesos psicológicos que se ponen en juego en estos espacios intersubjetivos permitiría un mejor y más adecuado abordaje de fenómenos psicosocioculturales, con el fin de comprender la complejidad humana.

BIBLIOGRAFÍA

- Bryce, E. (2003). Reseña de "Motivación y emoción" de Reeve, J.. *Persona* 227-229. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147118110015>
- Damasio, A. (2005). En busca de Spinoza: neurobiología de la emoción y los sentimientos. Cap. 2 y 3 (selección). Barcelona: Crítica.
- Damasio, A. (1996). El error de Descartes. La razón de las emociones. Santiago de Chile: Andrés Bello.
- González Cowes, V. & Vazquez, J. (2013). Accesibilidad psicosocial y cultural: el papel de los agentes sanitarios que trabajan en salud materna en ámbitos rurales empobrecidos de Tucumán. En Libro del III Congreso de Psicología del Tucumán. Nacional e Internacional. "La Psicología en la Sociedad Contemporánea: Actualizaciones, Problemáticas y Desafíos". Tucumán: Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Tucumán.
- Grau, M., Íñiguez-Rueda, L., Subirats, J. (2010). La perspectiva sociotécnica en el análisis de políticas públicas. *Psicología Política*, 41, 61-80
- Parkinson, B. (1996). Emotions are social. *British Journal of Psychology*, 87, 663-683. Traducción libre de la cátedra.
- Parkinson, B. (2005). Do Facial Movements Express Emotions or Communicate Motives? En *Personality and Social Psychology Review*, 2005, Vol. 9, No. 4, 278-311. Traducción libre.
- Sampieri, R. (1994) *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw-Hill.