



“Comunicar noticias difíciles de aceptar”

Unidad de Salud Mental



Universidad Austral de Chile
Sede Puerto Montt
Unidad de Salud Mental

Equipo Profesional

Encargada Bienestar: Reni Montt

Psicóloga: Dania Cadiz

Psicóloga: Alejandra Jara

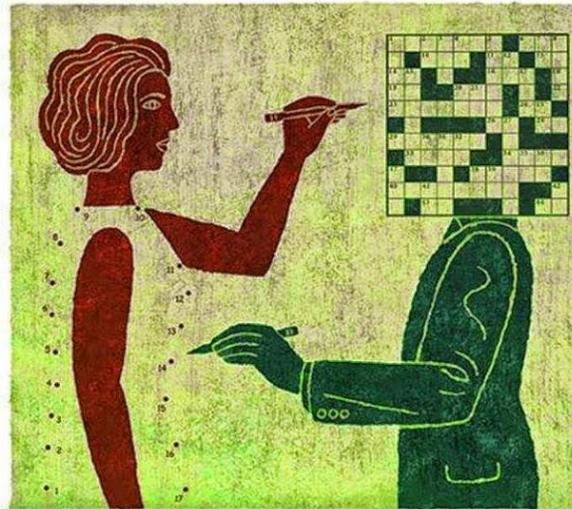
Psicólogo: Esteban Luna

Psicólogo: Sergio Maureira

Noticias difíciles de aceptar

Aquella información que altera negativamente la visión de su futuro e identidad personal, ya sea por el daño percibido hacia sí mismo u otros que constituyen **un soporte que brinda estabilidad y seguridad** (económica, afectiva, mental, otros).

El afrontamiento de una situación difícil, no solo de una persona con problemas con regular sus afectos, **sino de ambos involucrados en la entrega de la noticia**, considerando que la comunicación es un fenómeno relacional.



¿Por qué es complejo expresar noticias difíciles al otro?

1-Relación de quien comunica frente a **sentimientos propios** de dolor, agresividad y muerte, principalmente dificultades para asimilar e integrar estas situaciones como parte de la vida.

2-Presencia de agobio, angustia, ineficacia, responsabilidad por lo ocurrido, rechazo y frustración, impotencia son habituales frente a dificultades del otro que sufre. Por lo tanto, es fundamental mantener el foco de atención en el dolor y sufrimiento del otro, para así **no tranquilizar prematuramente o distraer su atención de su dolor para impedir que se exprese o caer en una “conspiración del silencio”** provocando la vivencia del sufrimiento en soledad por la persona afectada.

3-La **indeterminación del momento de muerte y su irreversibilidad**, implica una dificultad en aceptar esta como otra experiencia de la existencia. En ocasiones, se evita la muerte, al reducir está a la evaluación de técnicas y procedimientos no realizados, evitando aceptar esta como parte de la vida en situaciones en que se han realizado las acciones debidas en condiciones posibles.



Focos en dinámica de comunicación.

1-Diferenciar entre lo **esperable, deseable y posible** tanto en el contenido y reacciones de sí mismo y del otro, siendo lo principal el respeto por el tiempo de elaboraciones de sus emociones, necesidades y capacidad de respuesta.

2-**Respetar la autonomía del otro**, a partir de la entrega de información y participación activa en su proceso. Esto implica estar disponible para brindar apoyo, **sin confundir** autonomía o independencia con abandono afectivo o evitar el involucramiento por vivir las reacciones del otro como un ataque personal, entre otras.



3-Contener las emociones es **reconocer y sostener su estado emocional, reacciones y expectativas de otro**. Esto implica evitar eufemismos, distraer su atención, negar la situación, minimizar la gravedad del asunto doloroso u ocupar el lugar de quien sufre expresando las propias emociones, principalmente por la tensión al invertir los roles de cuidado, lo que mantiene la inseguridad y desprotección de quien sufre.



4- Asegurar **un proceso acompañamiento en el tiempo**, que permita **percibir control y seguridad a la persona afectada** a partir de la disponibilidad de otra persona que entrega el apoyo.

Esto significa **asegurar que mantendrá un apoyo y sosten emocional**, considerando los propios límites de tiempo y espacio, junto con que se hará todo lo posible para ofrecerle las mejores condiciones sin importar cuán desfavorable sea la situación (derivar a profesionales, entregar contacto telefónico u horarios disponibles, etc.).



Stop
Take a step back
Observe
Proceed Mindfully

Orientaciones practicas

1-Preparar el entorno ambiental para dar la noticia: pañuelos, vaso con agua, un espacio sin ruidos y donde sea posible mantener la confidencialidad de la conversación, entre otros.

2-Reconocer las reacciones emocionales y conductuales que causan dificultades al momento de la entrega de la mala noticia.

3-Reconocer e intentar comprender desde la perspectiva del otro aquellas conductas y sentimientos contradictorios o difíciles de aceptar (ira, culpa, resentimiento, negación, entre otros).

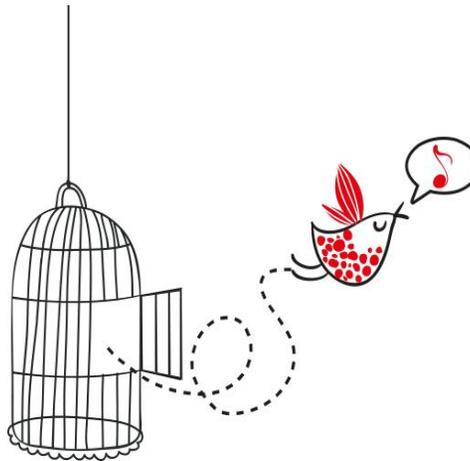
4-Esto implica informar manteniendo el foco en que sea capaz de escucharlo y procesarlo, junto con entregar respuestas que validen sus afectos, **evitando los juicios de valor que intenten debatir, convencer o discutir sus sentimientos** (a pesar de que la intención sea aliviar el sufrimiento). Esto favorece no tomar las reacciones del otro como algo personal, sino más bien como parte de su proceso de asimilación y acomodación.



5-Entregar seguridad y disponibilidad en caso de urgencias. En caso de no estar disponible es importante habilitar otros espacios seguros (Servicio de Salud, Municipalidades, etc).

6-Elaborar un plan de acción en conjunto para ir asimilando la situación y revisar las alternativas posibles para reducir los riesgos y sostener el proceso de elaboración de emociones en otros espacios de apoyo pertinentes para el otro (psicólogos, psiquiatras, trabajador social, etc), lo principal es que se sienta seguro y apoyado.

7-Las personas tienen derecho a ser participes activos en su proceso de asimilación y acomodación frente a situaciones difíciles. Esto implica el mantenerse informado y **asumir con autonomía** parte de las decisiones en conocimiento de la situación, sus beneficios y riesgos.



Frente a inquietudes respecto a salud siempre puede disponer del fono Salud Responde, servicio del Ministerio de Salud que se encuentra disponible las 24 hrs. los siete días de la semana.



Visite nuestra página web

www.bienestarspm.uach.cl

