

LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS.

AUTORÍA

del Arco Sousa, M^a Teresa *.

Alonso González, Laura*.

*DUES del servicio de urgencias del Hospital San Agustín en Avilés, Asturias.

Dirección para correspondencia:

enfermeriadeurgencias@enfermeriadeurgencias.com

RESUMEN

Todos tenemos miedo a dar una mala noticia porque no hemos recibido ninguna formación en la materia. La ausencia de una formación que explique cómo hacer frente a reacciones de cólera, pena, angustia, desesperación... hace que el personal sanitario, tenga dificultad en las entrevistas que pueden desencadenar reacciones de este tipo. El objetivo de este artículo es demostrar la necesidad de establecer protocolos que ofrezcan unas pautas a seguir por cualquier profesional que se encuentre en esta circunstancia y que faciliten que la comunicación de la mala noticia se realice con los menores efectos negativos.

PALABRAS CLAVE

Cómo dar malas noticias, Comunicación no verbal, Entrenamiento asertivo, relación de ayuda.

TITLE

COMMUNICATION OF BAD NEWS

ABSTRACT

Everyone is afraid to give bad news because we have not received any training in the absence of material. Lack of training as dealing with reactions of anger, penalty, distress, despair, disgust... makes health personnel have difficulty in interviews that could trigger such reactions. The article aims to demonstrate the need to establish protocols that provide some guidelines to follow for any professional who is in this situation and facilitate the communication of bad news in made with the lowest negative.

KEY WORDS

As giving bad news. Nonverbal. Nonverbal communication. Assertiveness training. Helping relationship.

INTRODUCCIÓN

La comunicación de malas noticias es reconocida por los profesionales como una de las situaciones que más tensión genera en su práctica diaria. Además, la comunicación es muy importante porque el usuario se hace una idea de cómo está siendo tratado. Por eso conocer ciertas habilidades comunicativas nos va a permitir mejorar las relaciones interpersonales con el usuario y posibilita una mejora en la percepción de la calidad de los servicios prestados.

OBJETIVO

Proporcionar a los profesionales habilidades y herramientas que faciliten la interacción con los usuarios y que permitan establecer con ellos una relación más cálida y humana.

RELACIÓN DE AYUDA

Las relaciones interpersonales son un mundo difícil en nuestra vida diaria. Pero se hace más complicado cuando nos relacionamos con personas enfermas o sus familias, donde está afectada su capacidad para pensar y/o razonar, y en especial su entorno afectivo.

Por eso en muchas ocasiones la única ayuda que podemos proporcionar la profesión es el apoyo emocional.

Cuando los avances científicos y tecnológicos no pueden curar, es cuando tenemos que realizar una labor muy importante, que es la de cuidar y consolar. No hay tecnología que supla una mirada amable, o a una persona capaz de escuchar y respetar a otro ser humano ante un pronóstico negativo o la angustia que proporciona la enfermedad.

En la relación de ayuda, la persona que ayuda tiene que identificar las necesidades de la otra persona acompañando activamente.

La relación de ayuda se fundamenta en tres pilares:

- El Respeto, es decir, la aceptación de las actitudes de la persona en cualquier situación.
- La Empatía. La capacidad de entender los sentimientos, actitudes y comportamientos en determinadas circunstancias, lo cual implica generosidad y comprensión.
- La Autenticidad. La coherencia entre lo que se es y lo que se está comunicando.

COMUNICACIÓN DE LA MALA NOTICIA

Para comunicar una mala noticia tenemos que basarnos en la relación de ayuda antes explicada, porque si uno de los tres pilares falla no se dará este tipo de relación y fracasaremos.

¿CÓMO DEBEMOS HACERLO?

Hay que tener en cuenta tres campos distintos pero igual de importantes entre sí, que son : la comunicación verbal, la comunicación no verbal y el entorno.

LA COMUNICACIÓN VERBAL

- Debemos saludar y presentarnos.
- Llamaremos al paciente por su nombre.
- Dar mensajes CORTOS.
- Las frases tienen que ser estructuradas y breves, sin rodeos.
-
- Dejar expresar emociones (la rabia, la culpa y la agresividad también son manifestaciones de dolor).
- No utilizar frases hechas como “no llore”, “tranquilo”, “no diga eso”, etc.
- No dar consejos que no le pidan.

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL

- Mirada abierta.
- Expresión facial serena.
- Contacto físico, excepto en situaciones de agresividad.
- El tono de voz tiene que ser suave.
- El ritmo del lenguaje cadente.
- Hacer pausas para dar énfasis al mensaje.
- Respetar los silencios.
- Aunque no disponga de tiempo, actuar como si lo tuviera.

EL ENTORNO

- Íntimo, sin ninguna interferencia.
- Descolgar el teléfono.
- Tener pañuelos preparados.
- Ofrecer bebidas calientes.
- Evitar barreras físicas (mostrador, mesa, etc.).
- No poner barreras (brazos cruzados, piernas cruzadas, etc.).

CONCLUSIÓN

La tensión que provoca en los profesionales de la salud la comunicación en situaciones críticas genera, en muchas ocasiones, que la relación con los pacientes y sus familias se vea influida por las emociones negativas, dificultando la interacción entre profesionales y usuarios.

Profesionalizar la relación con el usuario, de la misma forma que se profesionalizan las técnicas instrumentales, facilita la mencionada interacción.

Disponer en los hospitales de protocolos, en cuanto a la atención con el usuario, mejoraría la comunicación. Si bien es cierto que cada paciente y su familia es un mundo diferente (el mundo de **sus sentimientos**), hay elementos que se pueden tener en cuenta a la hora de mejorar la comunicación.

BIBLIOGRAFIA

- Gómez Sancho, M. *Cómo dar malas noticias en medicina*. Arán Ed. 2006
 - Watzlawick P, Jackson D, Beavin J. *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona Ed. Herder 1995.
 - Bermejo J.C. *Relación de ayuda. 10 palabras clave en humanizar la salud*. Garcia Pérez j. Alarcos F.J., editorial Verbo Divino, 2002.
 - Bermejo J.C. *La relación de ayuda y enfermería*. Sal Terre, Santander 1988.
 - Rogers C. *El proceso de convertirse en persona*. Paidós Ibérica, 17 ed.
 - Davis F. *La comunicación no verbal*. Madrid Alianza Editorial, 1998.
 - Cibanal Juan L. *técnicas de comunicación y Relación de Ayuda en Ciencias de la Salud*. Elsevier España, 2003.
-