

LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS



G.I.P.C.E.

LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS

- ✓ MALAS NOTICIAS
- ✓ COMUNICACIÓN
 - ✓ DÓNDE, CUÁNDO, CÓMO, DE QUÉ MANERA
- ✓ REACCIONES
- ✓ HABILIDADES Y ESTRATEGIAS

G.I.P.C.E.

MALAS NOTICIAS



- ✓ “Son las informaciones que suponen consecuencias negativas, que alteran de forma drástica la visión que una persona tiene de sí misma y de su futuro.”

G.I.P.C.E.

LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS



- ✓ Dar una mala noticia y hacer que el nivel de ansiedad de la persona no se dispare, es un arte.
- ✓ Nadie nos prepara para un hecho tan impactante como es comunicar la muerte de un ser querido.

G.I.P.C.E.

LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS

- ✓ Las malas noticias son siempre malas noticias, no podemos eliminar el dolor que producen.
- ✓ La tarea de comunicarlas es difícil y no es algo agradable tenerlo que realizar. Pero si aprendemos unas sencillas estrategias, el impacto psicológico será menor.

G.I.P.C.E.

LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS

- Ya sea una muerte esperada o una muerte sorpresiva, las palabras no son neutras, pueden llevar una enorme carga emocional, pudiendo actuar de forma impactante sobre los pensamientos y emociones de quién las recibe.
- Por ello debemos tener especial cuidado en la elección de palabras y frases, los términos que usemos, el tono, la forma, el cariño con que las digamos,.

G.I.P.C.E.

DÓNDE

- Tratar de comunicar el mensaje en un entorno adecuado es fundamental.
- Mejor que haya donde poder sentarse.
- Apagar el móvil.
- Un lugar íntimo que posibilite la expresión de emociones.



G.I.P.C.E.

CUÁNDO

- Cuando tengamos toda la información posible
- Asegurarse de que la víctima ha sido identificada con certeza
- Cuando tengamos el ambiente adecuado.



G.I.P.C.E.

CÓMO



- Dar la noticia en persona
- Intentar hacerlo en presencia de otros familiares, amigos, o personas de apoyo que esa persona tenga.
- En algunos casos, cerca del equipo médico, botiquín a mano, tranquilizantes...

G.O.P.C.E.

DE QUÉ MANERA



- La información será gradual, adecuando el lenguaje al nivel socio-cultural de nuestro interlocutor.
- Darle seguridad y confianza. Aclarar sus dudas y preocupaciones y expresarle nuestra disponibilidad.
- Mensaje: Corto, claro, sencillo, directo y sin rodeos.

G.I.P.C.E.

No es lo mismo decir:

“Su hijo está muerto en el depósito de cadáveres, al haber quedado su cabeza destrozada al estrellarse su moto contra un muro, necesitamos que venga para el reconocimiento de sus restos”

G.I.P.C.E.

Que decir

“Su hijo ha sufrido un lamentable accidente de circulación, los médicos han hecho todo lo humanamente posible por salvar su vida, pero debido a las lesiones, ha fallecido”

G.I.P.C.E.

REACCIONES



- **Shock emocional, Rechazo, Negación**
- **Tristeza, Rabia, Culpabilidad**
- **Aceptación**

G.I.P.C.E.

Habilidades y Estrategias

- Existen una gran variedad de habilidades y estrategias comunicativas que pueden ser de gran utilidad, de entre ellas destacamos las siguientes:
 - 1.- El manejo del silencio
 - 2.- La escucha activa
 - 3.- La empatía
 - 4.- La asertividad
 - 5.- El contacto físico
 - 6.- Dar información útil

G.I.P.C.E.

HABILIDADES Y ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

EVITAR:

- Utilizar frases que culpabilicen, “si hubiese estado en casa a estas horas”
- Dar falsas expectativas o esperanzas, “su hijo está muy grave”, cuando hace horas que murió.
- Intentar minimizar la situación: “no se preocupe con el tiempo se sentirá mejor”
- Exponer hipótesis gratuitas y sin fundamento: “Yo creo que la culpa de todo es de la juventud”

G.I.P.C.E.

COMUNICAR LAS MALAS NOTICIAS

- ❑ Usar un lenguaje suave y hablar a intervalos pequeños, esto ayuda a disminuir el impacto de la noticia, y hace que se interiorice más lentamente.
- ❑ No Entretenerse en conversaciones triviales (el tiempo, el tráfico...)
- ❑ Mensaje claro y breve, cuanto más nos extendamos, más posibilidades tenemos de cometer errores. Debe estar compuesto por una explicación y un desenlace.

G.I.P.C.E.

Ejemplo:

“El autobús en el que viajaba su hijo ha sufrido un accidente y a consecuencia de ello, su hijo ha fallecido”

G.I.P.C.E.

SIEMPRE QUE SEA CIERTO UTILIZAREMOS FRASES DEL TIPO:



- ✓ “No sufrió en ningún momento”
- ✓ “Se ha hecho todo lo humanamente posible”
- ✓ “Usted no tiene la culpa de nada, nadie sabía que esto iba a ocurrir”

G.I.P.C.E.

COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS A NIÑOS:

- Utilizar la palabra muy,muy, muy (repetidas veces) Ejplo.: Ha ocurrido algo muy muy muy triste que debes saber ...(se da la noticia).... pero tu no tienes culpa de nada de lo ocurrido.
- **NO DECIR:** "Se ha ido al cielo", "Está dormido", (pensará que un día volverá)
- Nunca mentirles ni tener miedo a usar la palabra "muerte o muerto" al comunicar la noticia a un menor, de hecho ellos juegan con "te maté" o "estás muerto".



En Resumen

- Con muchísimo amor.
- Hablando con delicadeza.
- Sin atragantamientos.
- Sin mentiras.
- Sabiendo esperar.
- Escuchando mucho.
- **Y SIEMPRE** con disposición a la **VERDAD**

**MUCHAS GRACIAS POR
VUESTRA ATENCIÓN**



G.I.P.C.E.