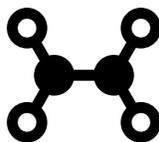




MANEJO EMOCIONAL PARA PROFESIONALES SANITARIOS



“Las emociones son la esencia de la vida... Sin emociones seríamos como máquinas”

Universo de emociones. Eduard Punset

Toda la población está viviendo una situación nueva, jamás vivida ni contada en la historia de la humanidad. Una pandemia Covid19 que se extiende rápidamente por todos los países.

La respuesta emocional de pacientes afectados por el Covid19 y de sus familiares es muy intensa. El miedo, la rabia, la impotencia, la indefensión son algunas de las emociones que aparecen. Afortunadamente también el agradecimiento, la solidaridad y la esperanza.

Los profesionales sanitarios tienen que hacer frente a situaciones clínicas complejas y dar respuesta a demandas complicadas tanto en los aspectos clínicos, relacionales y personales. En cualquier campo que tengan que intervenir el manejo emocional es fundamental y a veces pueden sentir que no están lo suficientemente preparados.

El objetivo de este documento es contribuir a mejorar el manejo emocional de todos los profesionales de la salud que tienen que intervenir en esta crisis sanitaria Covid19. A continuación se describen una serie de consideraciones generales en el abordaje emocional y unas pautas para acoger y manejar las emociones de los enfermos, los familiares y las suyas propias.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA RESPONDER A LAS EMOCIONES DE LOS PACIENTES Y FAMILIARES AFECTADOS POR COVID19

1. Normalizar y aceptar las emociones.

Es importante transmitir que todas las emociones son necesarias, tanto las positivas como las negativas, las agradables y las desagradables. Es mejor no luchar contra ellas sino identificarlas y aceptarlas como respuesta a las situaciones que están viviendo.

Ejemplos:

- Entiendo que esté preocupado/enfadado/triste/etc. Ante una situación de este tipo es una respuesta de lo más normal.
- La preocupación, es la emoción que hoy tiene todo el país. Creo que todos la sentimos de una u otra manera.

2. **Mostrar una conducta de acogimiento de sus emociones y de sus respuestas.**

Aclarar a los pacientes y/o familiares que ellos, como profesionales sanitarios, están para ayudarles, que son conscientes de su malestar emocional por la situación actual que están viviendo. Que es algo normal e inevitable. Además es importante, transmitirles que se comprometen, en la medida de sus posibilidades, para intentar reducir su malestar.

Ejemplos:

- Entiendo que se sienta... angustiado /con miedo/ nervioso/triste....
- Creo que en estos momentos, el sentir...es lo más normal.
- Yo le aseguro que voy a hacer todo lo que yo sepa y pueda para ...
- También sé que mis compañeros tienen la misma actitud.
- Aunque en estos momentos lo urgente para todos es salvar vidas, entiendo sus emociones y comprendo que se sientas... le escucho desde el respeto...
- Ante situaciones de críticas es mejor no entrar... Me gustaría que pensaras de forma diferente pero respeto tu malestar y tus pensamientos en estos momentos tan críticos.

EMOCIONES MÁS FRECUENTES EN LOS PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID19 Y EN SUS FAMILIARES.

INSEGURIDAD

El moverse en un terreno de incertidumbres genera mucha inseguridad y Covid19 ha descolocado todos los escenarios de nuestra sociedad. Los ciudadanos sienten que la seguridad ha desaparecido de sus vidas.

Las familias y los enfermos demandan a los profesionales sanitarios certezas y ellos no se la pueden ofrecer. Pero sí pueden centrar sus intervenciones en algunos aspectos que contribuyen a disminuir la inseguridad.

1. Focalizar la atención y los objetivos en un caso concreto, “el suyo”. Sería algo así como poner un foco en una habitación oscura.

Ejemplos:

- Es importante la información que recibimos de los medios oficiales, pero ahora lo más importante es la información que le estamos dando nosotros sobre "PACO".
- La información de los medios es de carácter general y nosotros nos estamos centrando en la información actualizada que tenemos de "PACO".
- Cada persona responde de forma diferente porque en cualquier proceso de enfermedad influyen muchos factores en la recuperación. Me gustaría centrarnos en los datos que tenemos de "PACO", seguro que eso nos resulta más útil ahora.

Este tipo de comentarios ayuda a transmitir y generar control sobre la situación al pasar de lo general a lo concreto. El focalizar la actuación y no entrar en otros temas ayuda a disminuir la inseguridad.

2. Todos los comentarios relacionados con el compromiso de los sanitarios de trabajar para mejorar la salud del enfermo ayudan a disminuir o paliar la inseguridad

Ejemplos:

- Voy a hacer todo lo que esté en mi mano para...cuidar/ tratar/ estar pendiente de sus necesidades/ que esté lo mejor posible. Voy a transmitirle tu mensaje. Voy a mantenerte informado. Lo haré yo a alguien de mi equipo.

MIEDO.

Lo desconocido y además percibido como amenazante genera miedo. Transmitir que el miedo es una emoción universal y necesaria para protegernos. El miedo nos pone en alerta de los peligros y nos moviliza para actuar de forma eficaz siempre que no nos sobrepase. Entender como función el miedo alivia. El aceptar una cierta dosis de miedo es el primer paso para disminuirlo.

Ejemplos:

- Actualmente estamos viviendo una situación nueva, nunca imaginada y para algunas personas es más peligrosa/grave. Lo lógico es que cualquier persona estaría asustada.
- Todos estamos asustados en mayor o menor medida.
- No podemos dejar que el miedo nos sobrepase porque dejaríamos de ser funcionales. Le aconsejo que se centre mucho en la información que nosotros le damos y dosifique la información que recibe del exterior para no desbordarse.
- ¿Qué le asusta/ preocupa en este momento?
- ¿Qué es lo que hay dentro de su cabeza, que le da muchas vueltas y le provoca preocupación o miedo? ¿Si quiere podemos hablar de ello?

ENFADO/ RABIA.

El enfado y la rabia son emociones que están muy relacionadas con el tipo de pensamientos: “Esto es injusto... Debería ser diferente... Los...tendrían que haber hecho...”

A veces los enfermos y/o familiares pueden canalizar su malestar contra los profesionales que les atienden o contra el sistema sanitario, con expresiones del tipo: “no tenéis ni idea de qué hacer...llevo esperando 6 horas y eso no es humano...sois incompetentes”, etc.

Ante estas situaciones de enfado y de rabia es importante no perder la calma y no tomar estas expresiones como algo personal.

Ejemplos:

- Entiendo que esté enfadado y angustiado.
- Yo en su situación, quizá estaría igual que usted...
- Entiendo que esté enfadado aunque no comparta el contenido de lo que está diciendo pero no es el momento de entrar en eso. Los dos estaremos de acuerdo que es el momento de trabajar para salvar/cuidar vidas.
- Le puedo asegurar que hacemos todo lo que podemos y nuestra prioridad es cuidar al enfermo.
- Observo que está descontento con la situación. Quiero hacer todo lo que esté en mi mano para ayudarle. ¿Qué podría hacer?

Otras pautas que pueden ayudar son el permitirle el desahogo emocional y esperar a que se calmen. Se aconseja evitar emitir juicios de valor del tipo “usted lo que debería hacer es ser más educada”, “Usted no debería hacer...” (“No bajas a la arena cuando delante tienes un gladiador con la espada en la mano, la ira”)

INCREULIDAD. NEGACIÓN,

Cuando en la vida nos ocurre algo de forma inesperada y nos cambia la visión que habíamos construido de nosotros, de los demás y de nuestro propio futuro, ese cambio brusco, nos genera mucho sufrimiento porque el cambio de escenario global de nuestra vida es más rápido que el cambio cognitivo que podemos hacer. A veces ocurre que la respuesta ante dichas situaciones es de incredulidad y/o la negación. Detrás de ellas se esconde el miedo y la impotencia a la realidad.

Ejemplos:

- “Esto no puede estar pasando”
- “Tengo que saber que va a salir todo bien”.

Ante estas situaciones es aconsejable escuchar, informar y mantener la esperanza en la mejoría, siempre que sea posible. Si hay tiempo suficiente para informar de malas noticias, el proceso debe ser gradual.

Ejemplos:

- Entiendo que sea difícil para usted hacerse a la idea de....
- Entiendo lo que usted quiere escuchar pero yo no puedo mentirle y decirle algo que no corresponde con la realidad.
- Me gustaría decirle lo que usted quiere escuchar pero la situación es...
- Siento tener que decirle que...

CULPA

La culpa junto con la preocupación son dos emociones que comparten un mismo mecanismo, ninguno de los dos se centra en el presente. Uno se centra en el pasado y el otro en el futuro. En ambos casos no se puede modificar ni el pasado ni intervenir en el futuro.

La culpa quizás sea uno de los procesos que mayor malestar emocional provoca, incluso puede llegar al bloqueo. Se trata de un proceso en el que la interpretación de los hechos está condicionada por la valoración moral.

En situaciones como la actual pandemia que estamos viviendo, se producen muchos cambios de forma inesperada y repentina que afecta a las dinámicas familiares. Uno de esos cambios que genera mucho sentimiento de culpa se produce cuando los familiares no pueden atender, cuidar o acompañar como quisieran a sus seres queridos, bien porque se encuentran en sus domicilios confinados o porque sus familiares están aislados en un hospital. Es muy frecuente oír testimonios del tipo: "Si lo hubiera llevado a urgencias antes", "No pensaba que fuera importante", "Sabía que no era buena idea ingresarlo en esa residencia", "Mi padre no hubiera querido morir en un hospital", "Estará solo y sufriendo".

Ejemplos:

- Bien, estoy convencido que usted será de las personas que más conozca a su padre ¿Qué era lo más significativo para él, que le daba sentido a su vida?
- Entiendo que pueda sentirse culpable pero en la situación actual que estamos viviendo ¿usted qué hubiera hecho diferente?
- Intento entender cómo se siente porque es una emoción muy frecuente en este tipo de situaciones. ¿En este momento le ayuda sentirse culpable?
- En ocasiones nos gustaría que las cosas fueran diferentes, pero es importante aceptar la realidad y las limitaciones que nos pone la vida según las circunstancias.
- ¿Ha hablado esto con alguien más? ¿Cree que le puede ayudar compartir como se siente con algún familiar?

TRISTEZA.

Cuando se pierden cosas valiosas y muy significativas en la vida aparece la emoción de la tristeza (ej. Un proyecto de vida, una ilusión, una mascota, un ser querido).

Con frecuencia la tristeza se puede manifestar con llanto, con silencio, con retraimiento, con aislamiento social.

El llanto no solo es una forma de expresar tristeza, también de alegría, de ansiedad y de miedo.

Ante el llanto como expresión de la tristeza lo más aconsejable es:” No bloquear la expresión de la emoción. Ser respetuosos. No juzgar la emoción, simplemente validamos la emoción del otro. Guardar silencio. Mostrar que estamos presentes en el momento, acompañando siempre. No distraerle con otro tema. Mantener la calma. No comparar su caso con ningún otro caso”.

No hay que olvidar que expresar las emociones ayuda a manejarlas.

Ejemplos:

- Entiendo que es difícil...
- Lloro lo que tú quieras, es una forma de expresar tu tristeza.
- Seguro que detrás de esas lágrimas lo que hay es amor.
- Lo siento.
- Estás pasando por un momento muy difícil y doloroso para ti.

ALEGRÍA.

Eduard Punset en el libro Universo de Emociones describe a la alegría como *“una emoción sencilla y sin complicaciones. Casi no necesita regulación; se controla automáticamente”*

La alegría se produce cuando ocurre algo favorable o muy favorable para nuestros intereses.

En medio de tanto dolor e incertidumbre generado por Covid 19, la alegría también tiene cabida. Se alegran cuando reciben buenas noticias, cuando hay mejorías, cuando hay recuperaciones, cuando reciben el apoyo de seres queridos.

Las personas que la experimentan alegría se movilizan a compartirla con los demás y así contagiarse todos de esta emoción.

GRATITUD. ADMIRACIÓN.

Son dos emociones que tienen su base en la relación con los demás y son consecuencia del aprendizaje social.

Gratitud es: *“El reconocimiento y el valor otorgado a lo que otros hacen por mí”*

La gratitud es una emoción que deja huella en la historia de vida de las personas que la experimentan.

En el desarrollo de esta pandemia, Covid 19, hay muchos actos de generosidad y solidaridad que además de gratitud también generan admiración hacia todas las personas que trabajan, se sacrifican, ofrecen, actúan por los necesitados, por los más vulnerables del sistema, por las víctimas primarias y secundarias de Covid19.

En las emociones positivas no hay indicaciones de cómo actuar porque creemos que la respuesta que surja será adecuada porque saldrá del corazón.