

Manejo de conflicto entre familiares



CONTEXTO GENERAL

- Alto estrés emocional y vulnerabilidad.
- Información compleja y cambios rápidos.
- Expectativas no cumplidas.
- Dinámicas familiares preexistentes.
- Necesidad urgente de toma de decisiones.

Etapas de la gestión del conflicto

Previo a la reunión



- Identificar al portavoz familiar.
- Emplear objetivos claros.
- Preparar el entorno.

Reunión inicial



- Escucha activa y empática.
- Fomentar la comunicación abierta.
- Definir planes de acción conjuntos.

Periodo posterior



- Seguimiento regular.
- Evaluación de acuerdos.
- Reajustación de la confianza.



Estrategias previas

Preparación familiar:
*Anticipar las preocupaciones familiares.
Recopilar información médica clave y comprensible.
Establecer un ambiente de confianza antes de los encuentros.
Formular una unidad familiar en torno al paciente.
Ofrecer recursos de apoyo emocional desde el inicio.*



Manejo de desacuerdos emociones sin juicio.
*Enfocarse en los intereses del paciente, no en posiciones.
Buscar puntos en común.
Utilizar la reformulación positiva.
Promover la mediación externa si es necesario.
Fomentar la toma de decisiones compartida.*



Factores que generan conflicto

- Diferencias culturales y religiosas.
- Problemas de comunicación con el equipo médico.
- Historia de conflictos familiares.
- Sentimientos de culpa o impotencia.
- Discrepancias sobre el tratamiento.
- Falta de comprensión del pronóstico.



Estrategias de comunicación

- Comunicación clara, honesta y frecuente.
- Utilizar lenguaje sencillo y evitar tecnicismos.
- Fomentar preguntas y aclarar dudas.
- Demostrar empatía y respeto constante.
- Trabajo en equipo interdisciplinario.

Conclusión

La gestión efectiva del conflicto en la UCI no solo mejora la experiencia de las familias, sino que también optimiza el cuidado del paciente y el bienestar del equipo de salud, transformando la crisis en una oportunidad para el entendimiento y la colaboración.

Manejo de conflictos familiares y cuidado emocional

Etapas de la gestión del conflicto



Previo a la reunión: evaluar emociones, comunicación con enfermeras, reuniones informativas



Reunión inicial: información clara, consentimiento, persuasión, factores moduladores



Periodo posterior: negociación, mitigar impacto psicológico, asumir responsabilidad médica

Factores que generan conflicto



Ansiedad



Culpa



Desconfianza



Mala comunicación

Estrategias



Comunicación estructurada



Escucha activa



Empatía



Mensaje unificado

Importancia de la comunicación, empatía y trabajo interdisciplinario

