

32	32	32	33	33	33
32	32	32	33	33	33
			33	33	33

Par Impar

Agorero: el oficio más duro del mundo

Cuatro profesionales relatan los pesares de ganarse la vida transmitiendo malas noticias

Gonzalo Suárez

MADRID- Cada mañana, los cuatro protagonistas de este reportaje se levantan con una misión entre ceja y ceja: dar disgustos al prójimo. Y no es que sean sádicos fuera de control, sino personas corrientes cuya herramienta de trabajo son las malas noticias. Día tras día, sus trabajos requieren que se transformen en involuntarios transmisores de los sucesos más desagradables.

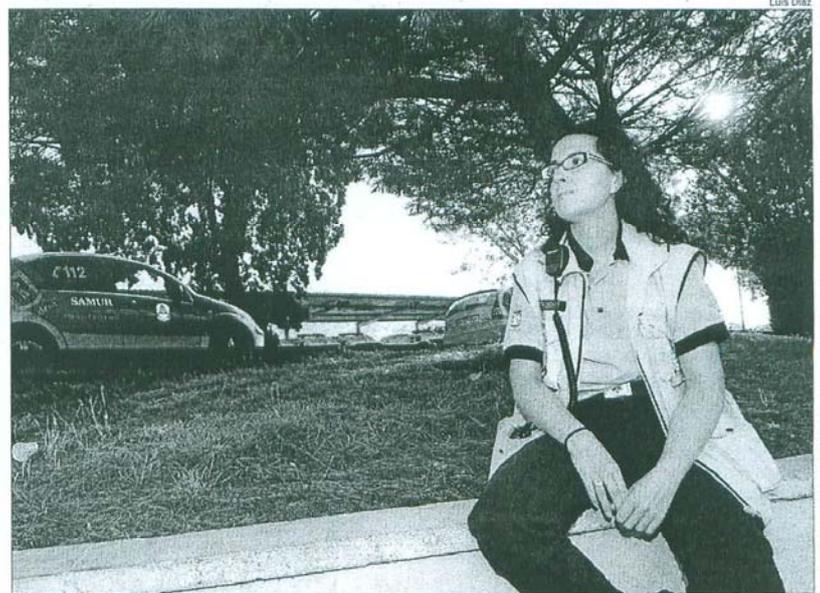
Este tipo de trabajadores sufren elevados índices de estrés, depresión y bajas laborales. Dicen los expertos que se trata de un efecto directo de la capacidad de empatía humana, que nos hace sufrir el padecimiento ajeno. «De manera inconsciente, algunos sienten que son ellos los que infligen el dolor al prójimo, en vez de sólo comunicarlo. Eso les desgasta y les estresa», explica José Luis González de Rivera, jefe del servicio de Psiquiatría de la Fundación Jiménez Díaz.

No todos los trabajadores son ca-

paces de enfrentarse a este tipo de labores. Algunos se protegen con una coraza psicológica que, aunque les aísla del dolor ajeno, también les impide empatizar con el prójimo. A otros, el goteo diario de malas noticias les machaca el cerebro hasta que caen víctimas de la ansiedad y la depresión. «Sólo un puñado de privilegiados son capaces de mantener la empatía con el prójimo sin que les dañe personalmente», asegura González de Rivera.

La doctora Yolanda Jarabo colabora en un programa para enseñar a los profesionales sanitarios a transmitir noticias fatales. Y asegura que la clave es transmitir solidaridad sin traspasar la «línea invisible» que separa al profesional del paciente. «Hay que distinguir entre estar "con ellos" y estar "como ellos"». «A veces, lo único que puedes hacer es acompañarles, sin plantearte nada más. Y para ello es imprescindible la capacidad de contención: aguantar el dolor ajeno sin demostrar que por dentro estás machacado».

MARÍA ESTHER LÓPEZ, PSICÓLOGA DEL SAMUR



«Tienes que controlarte, no puedes ponerte a sollozar, porque si traspasas esa barrera invisible que te separa de la gente tú también te pones mal»

«Cerramos ventanas, apartamos los cuchillos...»

En cuanto la gente abre la puerta de su casa y se encuentra con personal del Samur, ya sabe que algo terrible ha sucedido. Es un momento muy duro. Les preguntamos su nombre, les pedimos que se sienten y les contamos lo que ha ocurrido: que su ser querido ha sufrido un accidente, que hemos ido lo antes posible, pero que las heridas eran tan graves que no hemos podido hacer nada para salvarlo. Muchas veces no nos da tiempo a acabar: nos preguntan si ha muerto y sólo tenemos que asentir. Cuando alguien tiene un familiar enfermo, va asimilando que el desenlace puede ser fatal. Pero, en estos casos, se les cae el mundo encima, así que tenemos que tomar precauciones: cerramos las ventanas, apartamos los cuchillos... Encima, no sabemos con quién nos estamos enfrentando: si es una persona depresiva o agresiva. Por eso, siempre vamos con una pareja de policías que nos ayuda a controlar la situación. Creo que mi primer caso fue una parada respiratoria de un hombre que

estaba corriendo por la Ciudad Universitaria. Fuimos a casa de su mujer y se me quedó grabado que su hija estaba embarazada de ocho meses. Pero los casos que más me afectan son los de parejas de cierta edad, que llevan toda la vida juntos y que se quedan completamente solos. Te dicen: «Fíjate, hace poco que se jubiló, ahora podíamos comenzar a disfrutar de la vida». Este trabajo es duro. En un despacho psicológico, la gente no se pasa cuatro horas seguidas llorando. Aquí tienes que controlarte, no puedes ponerte a sollozar. Hay que empatizar con el paciente, pero sin traspasar la frontera invisible que te separa de él, porque si no tú también te pones mal. He aprendido a relativizar la vida, a valorar lo que tengo, y he desarrollado un temor a que a mis familiares les pase algo, porque veo que es algo que ocurre día tras día. Pero me encanta mi trabajo. Te vas a casa con la sensación de que has aportado algo. Intentamos que las secuelas sean lo más suaves posibles.

Un cura se registra en Pontevedra como pareja de hecho con su asistente para que no la echen

El párroco del municipio pontevedrés de Tomiño, Ernesto Pazos, de 73 años, se inscribió el 1 de octubre en el registro de parejas de hecho con su asistente desde hace más de

10 años, Dilma Leite, brasileña de 56, para evitar que fuera expulsada del país. El Obispado de Tui rechazó la medida y el sacerdote rompió el contrato civil el día 13 de ese mes.

ENCARNA MAROÑO, DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS DE ADECCO

«Si fuéramos máquinas, despedir gente sería sencillo»



Luis Díaz

«Me tomo los despidos como algo personal, hace que me cuestione la calidad de mi trabajo»

Sin duda, despedir a alguien es lo peor de mi trabajo, aunque es un trago inevitable en determinados casos. Si fuéramos máquinas, sería un trámite muy sencillo: le echas y ya está. Pero te enfrentas a una persona con la que llevas años trabajando, que tiene una familia y vínculos

afectivos contigo y con otros trabajadores de la empresa. Es una situación muy estresante... La clave es que a los trabajadores no les pille de improviso. No esperamos al momento del despido para recriminar los fallos laborales del empleado, sino que les vamos avisando poco a poco.

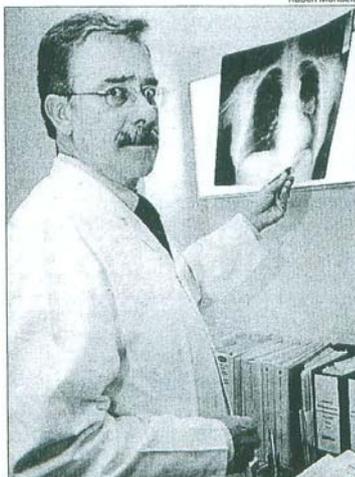
La mayoría de la gente es comprensiva, porque era consciente de que al final iba a ocurrir. Pero si la situación se pone tensa, tienes que sacar tu lado profesional y ser tajante, aunque te cueste un mundo. Me tomo los despidos como algo personal. Me cuestiono la calidad de mi trabajo: si acerté al elegirla, si podría haber hecho más para que se adaptara a la empresa... Y luego tienes que enfrentarte a sus compañeros de trabajo, cuidar sus sentimientos, porque igual llevan diez años trabajando con la persona despedida y se sienten heridos. Tengo la suerte de que nunca me hayan despedido de una empresa, pero, si me ocurriera, me gustaría que lo hicieran con la delicadeza que yo intento emplear. No hay que fustigar al empleado ni recrearte en sus fallos, sino ser constructivos con ellos, señalarles qué podrían mejorar... Son cosas que les ayudan y que les evitarán disgustos en el futuro.

JOSÉ LUIS GONZÁLEZ LARRIBA, ONCÓLOGO DEL CLÍNICO DE MADRID

«Me llaman frío, pero sólo hago bien mi trabajo»

Hay casos de pacientes que se suicidan cuando les das un diagnóstico muy negativo. O que se pasan el último año de su vida esperando a morirse de un día para otro, en vez de disfrutarlo a tope. Así que dar malas noticias al enfermo es uno de los aspectos más delicados de la actividad de un oncólogo. Hay que ser muy cuidadoso en lo que se dice y, sobre todo, en cómo se dice: siempre tienes que transmitirle una cierta esperanza, aunque sepas que su enfermedad es irreversible. El paciente suele llegar a la clínica entregado. Sabe que le ocurre algo malo y te dice: «Me pongo en sus manos, hágame usted lo que quiera». Pero no todos quieren saber la verdad: les damos la información básica, pero no les hostigamos, porque eso entraría en el campo de la crueldad. Eso sí, la familia sí que tiene que saberlo todo, les guste o no, porque el médico no puede ser el único guardián de esta información. En ocasiones, les dices que su pariente está condenado a morir y te responden: «No me diga eso». Pero no hay más remedio: tienen que saberlo.

Yo llevo muy mal dar estas noticias, pero forma parte de mi trabajo. Con el paso del tiempo, vas encalleciéndote, encuentras técnicas para que te repercuta menos en tu vida personal. Los médicos primerizos sí que se implican más, se llevan los casos a casa, no desconectan... Lo pasan fatal. A mí, a veces me dicen que soy frío, que no me mojo, pero no es cierto: lo que ocurre es que sé que no puedo arrastrar ese problema profesional a mi vida privada, porque entonces no podría hacer bien mi trabajo. De todas formas, en oncología cada vez damos más noticias buenas, porque la ciencia está avanzando una barbaridad. Y eso compensa todos los malos



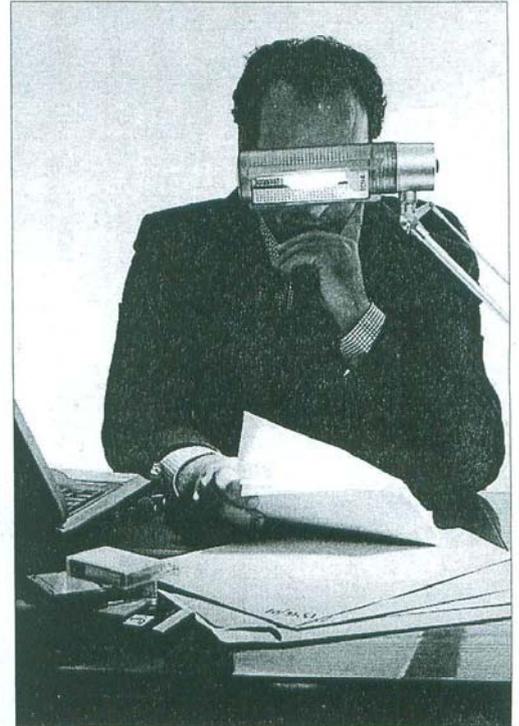
Rubén Mondelo

«Hay pacientes que se suicidan al enterarse de un diagnóstico negativo»

tragos de esta profesión, como las muertes de pacientes. La alegría que yo tengo cuando curo a una persona con cáncer de pulmón que estaba desahuciada no la siento ni un banquero de esos que ganan cientos de millones al año.

JAVIER CABALLERO, DETECTIVE PRIVADO

Alberto R. Roldán



«A veces me siento como un paño de lágrimas de los demás y necesito desahogarme con alguien»

«Tuve que contar a un chaval con sida que su novia estaba liada con otro»

El tópico del detective con una botella de whisky en su despacho es cierto. A veces, cuando tengo que dar una mala noticia a un cliente, le pongo una copa para que se relaje y vea las cosas con cierta perspectiva. Hay clientes que me dicen: «Joder, hasta me lo paso bien contigo, si estamos de cachondeo». Tratamos temas serios, pero intento que se los tomen con sentido del humor, porque no les queda otra. Por desgracia, las malas noticias abundan en mi sector. De cada diez sospechas de infidelidad, nueve son ciertas. Y, en el caso de los padres que sospechan que sus hijos toman drogas, aciertan en el cien por cien de los casos. También te encuentras con hombres homosexuales sin que su esposa lo sepa, o mujeres que ejercen de prostitutas a espaldas de sus familias... De todas formas, no creo que dé malas noticias: sólo información. Para mí, la mala noticia sería no saberlo, no poder actuar. Sí que hay casos que se te quedan marcados. Me

afectan muchísimo los de menores enganchados a la droga. También me dolió el de un chaval con Sida en fase terminal al que echaron del trabajo y al que luego tuve que contar que su novia estaba con otro. A él no podía decirle: «Venga, tío, que puedes rehacer tu vida». Pero, al menos, en el tiempo que le quedaba de vida pudo quitarse a esa persona mentirosa de su lado. Como siempre digo, no hay malas noticias: sólo malas decisiones. No siempre lo paso tan mal. Con el tiempo se me ha hecho callo profesional. Te acostumbras al lado oscuro del ser humano, porque te cuentan cada cosa que alucinas. A veces me gustaría taparme los oídos para no oír determinadas barbaridades. Y luego me siento como un paño de lágrimas de los demás y necesito desahogarme con alguien. Como no quiero arrastrarlo a mi vida familiar, suelo hablarlo con una amiga psicóloga. Le cuento mis cosas y me sirve de válvula de escape para toda la mierda que tengo que tragar en mi trabajo.