

Justificació

Desenvolupar una eina senzilla i adequada que faciliti i orienti la intervenció psicològica que sigui eficaç en la comunicació de males notícies.

Crear un consens en la manera d'actuar entre tots els professionals que hi intervenen.

Objectius

- Abordatge professional de la comunicació de la mala notícia i la seva gestió immediata.
- Ajudar a preparar amb antelació la intervenció psicològica.
- Determinar pautes d'intervenció psicològiques adients a la comunicació.
- Facilitar un recordatori ràpid i específic del tipus d'intervenció que s'ha de dur a terme.

Preparació de la comunicació

- Recollir tota la informació disponible i fiable sobre la mala notícia.
- Recaptar la informació disponible sobre la persona interna:
 - situació personal, emocional i psicològica
 - dades penitenciàries
 - situació social i familiar
 - valors socials i creences religioses
- Valorar quina persona és la més adient per fer la comunicació:
 - persona amb més vinculació professional
 - familiar o referent extern
 - psicòleg de referència
- Aconseguir espai físic adequat, tranquil i privat. Dedicar-hi el temps necessari.
- Coordinació amb CUSI i previsió de serveis mèdics.

Intervenció

- Contactar i presentar-se a la persona interna.
- Procurar que s'assegui i mantenir contacte visual.
- Comunicació clara i concisa de l'acte negatiu. Utilització de tècniques pròpies de la relació d'ajuda (empatia, escolta activa, llenguatge verbal i no verbal). En el cas de defunció:
 - utilitzar la paraula *mort*, i evitar-hi eufemismes.
 - anomenar el difunt pel seu nom.
 - evitar comunicar detalls innecessaris que generin patiment afegit.
- Respectar els silencis i els temps d'assimilació, tot acompanyant el procés.
- Permetre la ventilació i expressió de sentiments.
- Facilitar preguntes i dubtes, i adaptar-nos als seus estats d'ànim i llenguatge.
- Donar-hi suport i orientació, tot oferint ajuda i seguiment terapèutic.

Orientacions generals

Cal adaptar la comunicació al tipus de notícia i a les característiques de la persona.

Durant el procés de comunicació de la mala notícia el professional ha de poder anar avaluant:

- l'estat emocional
- l'assimilació de la notícia
- les necessitats i preocupacions de la persona

S'ha d'evitar de comunicar les males notícies amb presses o amb temps limitat.

Cal observar el llenguatge no verbal per tal de considerar la comunicació que es transmet per aquesta via (to de veu, gesticulació, contacte i distància física, etc.).

Pot ser útil preparar la comunicació atenent el "què diré" i "com ho diré". Es millor mantenir un silenci empàtic que tractar de parlar en excés.

Convé valorar sempre la realització d'un seguiment posterior, psicològic, mèdic o, fins i tot, fer-ne un seguiment del comportament quotidià.

Valorar la necessitat d'activació de mesures de seguretat pròpies dels protocols de prevenció de conductes autolítiques.

Bibliografia

OJEDA I GÓMEZ. *Cómo transmitir las malas noticias*.

AYARRA Y LIZARRAGA. *Malas noticias y apoyo emocional*.

CIRIO, R. *Cómo dar bien las malas noticias*.

La millor manera de donar males notícies:
<http://www.vascones.com/40maneras/noticias.htm>

Sobre el dol:

<http://homestead.com/montedeoya/duelos.html>



Avis legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 3.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/es/legalcode.ca>

© Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
www.gencat.cat/justicia

Programa Compartim

Comunicació de males notícies a interns de centres penitenciaris

Comunitat de pràctica Psicòlegs de centres penitenciaris