

GUÍA DE INTERVENCIÓN

Grupo de Emergencias del Colegio Oficial de Psicólogos de
Madrid

España

ACOGIDA Y ACOMPAÑAMIENTO DE FAMILIARES

- Identificate y preséntate como profesional.
- Preserva la intimidad de los afectados.
- Observa el estado emocional de la persona a asistir (grado de atención, orientación, agitación, relaciones en el grupo).
- Demuestra interés, paciencia y seguridad. Muestra una actitud empática y cercana.
- Permíteles expresarse emocionalmente.
- Emplea la escucha activa, respeta los silencios, y estate atento a las demandas de la persona.
- Normaliza los estados emocionales, **es una reacción normal ante una situación anormal**.
- Favorecer el contacto con otros familiares, lugares o personas que les puedan ofrecer apoyo e información.
- Informa acerca de la situación y de los trámites a seguir en cada momento (alojamiento, puntos de información...) de forma directa, concreta y clara; evitando tecnicismos innecesarios o mentiras. Emplear frases cortas, lenguaje asequible y, si es necesario, dar las instrucciones por escrito.
- Proporciona información sobre el acceso a recursos básicos (agua, alimentos...) o facilita el contacto, siempre que sea posible, con el profesional encargado de ello.

CUIDADO CON:

- Contactar físicamente sin haber observado antes la situación.
- Generalizar. No todas las personas necesitan lo mismo en la misma situación ni todas las personas están preparadas para recibir apoyo psicológico.
- Dar falsas esperanzas, hacer predicciones o proporcionar información que desconoces.
- Rechazar los sentimientos del otro (verbal y no verbalmente) o interrumpirle.
- Suministrar bebidas estimulantes (con cafeína, teína...) o medicamentos sin supervisión médica.
- Cuidado con sobreimplicarte con los afectados.

COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS

- Antes de nada preséntate.
- Busca el entorno adecuado: en privado, con intimidad, en presencia de un allegado de apoyo (si es posible). Invita a tomar asiento.
- No olvides:
 - Notificarlo en persona.
 - Buscar a la persona adecuada entre el grupo familiar para recibir la noticia.
 - Averiguar lo que la persona sabe.
 - Evaluar si es el momento adecuado.
- Las reacciones emocionales intensas son normales NO las reprimas.
- Responde honestamente. Da información clara y concisa.
- El lenguaje no verbal es fundamental (inclinación corporal, mirada, contacto, distancia...).
- Cada persona responde de manera diferente ante una mala noticia.
- Favorece la comunicación y contacto con otros allegados y agentes de referencia. Actúa como nexo.

CUIDADO CON:

- Dejar sola a la persona tras la comunicación de la noticia.
- Culpabilizar, moralizar o permitir que la persona lo haga.
- Cortar el llanto.
- Emplear verbalizaciones que quiten importancia a lo ocurrido (ejemplo: “no se preocupe”, “lo superará”) o frases hechas (“hemos perdido”, “se ha ido”, “le entiendo perfectamente”, “tranquilo”, “no llore”...).
- Usar eufemismo o tecnicismos innecesarios: pueden dar lugar a confusión.
- Utilizar términos como cuerpo o cadáver. Usa el NOMBRE del fallecido en tiempo pasado.
- Dar detalles no solicitados, excesivos, innecesarios o escabrosos.
- **NUNCA** mentir o transmitir falsas esperanzas.