

Joan Mascaró Font

**Malauradament no sempre es poden donar bones notícies,
anàlisi de la comunicació de males notícies del cos de
bombers de Catalunya.**

TREBALL DE FI DE GRAU

dirigit per la Dra. Montserrat Domènech Auqué

Grau de Psicologia



UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI

Tarragona

2021

Agraeixo a la Universitat per posar facilitats a través de la biblioteca per la recerca bibliogràfica, a la meva tutora Dra. Montserrat per la paciència que ha tingut amb jo i tota l'ajuda prestada. També agrair a la meva tutora de pràctiques que m'ha servit de guia durant tot el treball. I finalment, i no menys important agrair als meus companys de pis i sobretot, a la Dra. MS per facilitar-me el treball de fi de grau.

Índex:

1-	Visió de les males notícies en el món actual.....	4
	1.1. Definició de la mala notícia i el seu impacte dins les professions.....	4
	1.2. Formació i millora de la comunicació de males notícies.....	5
	1.3. Protocols per la comunicació de males notícies.....	8
	1.4. Contextualització de la comunicació de males notícies en el cos de bombers de Catalunya.....	11
2-	Objectius.....	13
3-	Metodologia.....	13
	3.1. Participants.....	13
	3.2. Instruments.....	15
	3.3. Procediment.....	17
4-	Resultats.....	18
5-	Discussió i Conclusions.....	41
6-	Referències.....	46
7-	Annexes.....	49

1- Visió de les males notícies en el món actual.

1.1- Definició de la mala notícia i el seu impacte dins les professions.

En primer lloc definirem que s'entén per una mala notícia, per explicar això ens em basat en les següents definicions. Una primera definició que trobem és la de Collini i cols (2020), la qual defineix que una mala notícia es "qualsevol notícia que provoqui una reacció negativa, i això pot diferir segons les circumstàncies individuals" . Una segona definició que trobem es la de Baile i cols (2000) que defineix una mala notícia com "qualsevol informació que afecti de manera adversa i greu la visió d'un individu sobre el seu futur". De les dues definicions veiem que comparteixen el fet de que és qualsevol informació que provoca afectes adversos al subjecte que la rep i la definició de Baile i cols 2000 afegeix que influeix de manera negativa a la visió del futur.

Hem de anar en compte amb la forma en que donem la mala notícia perquè, segons Schmid i cols (2005) la forma en que s'expressen les males notícies realment marca la diferència en els destinataris a nivell perceptiu, avaluatiu i emocional. En base als resultats del seu estudi explica que seria prudent evitar una comunicació molt emocional però que els resultats provenen d'un estudi experimental i, per tant, l'aplicació en el món "real" pot ser diferent. També segons Rebello i cols (2017) la forma en que es transmeten les males notícies generen un resultat més perjudicial per el pacient i la seva família que el contingut real informat.

És evident la importància de donar de forma correcta les males notícies, tal com explica García Díaz (2006) els receptors de males notícies no oblidem mai on, quan i com se'ls hi va informar.

La comunicació de males notícies mai ha estat una tasca agradable, sabem que suposa donar a algú una informació que li causarà malestar, preocupació, sofriment, a l'altra persona, per tant, es tracta, segons E.Aitini i cols (2006), d'una experiència incòmoda, tant pel que comunica la mala notícia com pel que la rep.

Ptacek i cols (1998) en el seu estudi manifesta "Sabido que sucede en tales transacciones, cuanto estresante son, y si estas transacciones tienen efectos emocionales o físicos duraderos, es importante tanto para las personas que reciben las noticias como para el personal medico que las entrega".

Buckman (2005) diu "el simple fet de estar present quan una altre persona està molt angoixada pot dificultar la comunicació de males notícies". També exposa que altres factors que influeixen en aquest procés es la falta de recolzament emocional d'altres professionals, propis pors que tenen del procés i el temps del que disposen per donar les males notícies.

Hi ha professions que tenen, entre les seves competències o funcions, la comunicació de males notícies, com són els metges, policies, i bombers, encara que en aquests últims no suposa una situació molt freqüent. La comunicació de circumstàncies negatives en l'àmbit sanitari és una de les activitats més freqüents i més en aquesta pandèmia que hem viscut Landa-Ramirez i cols (2021), i en el cas dels policies ho fan de manera freqüent Bernardo i cols (2010). No per aquesta exposició contínua estan lliures de patir malestar quan es troben en aquestes situacions. Karnieli-Miller i cols (2021) explica que encara que els metges donin males notícies casi a diari, sovint es senten intimidats o insegurs sobre el seu paper en aquest procés.

Com em dit abans, entre aquestes professions, s'inclouen els bombers ja que a vegades es troben involucrats en aquestes situacions, la de comunicar una mala noticia a algun familiar i/o conegut de la víctima després d'una actuació.

1.2- Formació i millora de la comunicació de males notícies.

En referent a aquesta freqüència dins el cos de policies, com diu Villanueva i cols (2016), els policies són part essencial en les tragèdies i solen els primers en prendre contacte amb la família i de forma personal. Segons Bernardo i cols (2010), durant la seva vida professional, els policies conviuen amb el sofriment de les persones, aprenen a manejar situacions complicades en les quals la seguretat pròpia i la dels altres es poden veure compromeses. A partir d'aquestes situacions tendeixen a crear certa tolerància al dolor i al

sofriment dels altres, però quan es troben en el moment de comunicar males notícies, perceben aquesta tasca com la més difícil.

La formació en aquest aspecte és bastant superficial i el professional pot no tenir suficients recursos necessaris per afrontar aquestes situacions. Això pot resultar amb què sense un entrenament o formació adequada resulta difícil fer-ho correctament i per una altra part, aquesta falta de recursos pot provocar al comunicant un increment en el nivell d'estrès que pot afectar de manera negativa a la comunicació. Villanueva i cols (2016) expressa que hi ha falta de protocols oficials per l'àmbit de les FFCCSS i que hi ha una necessitat de fomentar les habilitats socials i comunicatives dels intervinents.

En l'Escola de Bombers, per formar els bombers en aquest àmbit més psicològic, realitzen un mòdul, anomenat Suport Psicològic en situacions d'emergència, en el qual es troba la formació en primers auxilis psicològics i la comunicació, tant en víctimes directes, com amb els familiars, Institut de seguretat pública de Catalunya (2013). El programa està format per una introducció, on es repassen els conceptes sobre primers auxilis psicològics i conceptes sobre la comunicació, ja que aquesta teoria la reben anteriorment en la formació bàsica. Seguidament hi ha un apartat de barreres de la comunicació, pautes generals d'assistència a víctimes, pautes específiques segons l'edat, estat psicològic, sota substàncies i símptomes psicòtics. La quarta part seria sobre processos de dol, comunicació de males notícies, i pautes de comunicació amb persones amb trastorns del desenvolupament i degeneratius. Finalment, les darreres parts del programa són l'assistència psicològica segons el tipus d'emergència, la conducta suïcida i els equips d'ajut psicosocial.

Com ens explica Bernardo i cols 2010, un major coneixement i la millora de la informació, són necessaris per aprendre sobre aquest tipus de comunicació, ajudarà a prendre el control sobre aquest ambient, anticipar reaccions, demandes i comportaments de les persones implicades.

En l'àmbit de la salut es considera que la comunicació de males notícies es una competència professional i a la vegada constitueix una de les tasques

més difícils tant pels metges com pels pacients com expressa Torregrosa i cols (2020). Segons Jean-Christophe i cols (2019) tant els metges en formació com els experimentats afirmen sentir-se incòmodes amb aquesta tasca, sobretot degut a la falta de formació prèvia. Inclús com descriu Buckman (2005), els metges poden sentir-se impotents, a vegades culpables i a vegades els seus sentits de la moralitat fan que algunes vegades dissimulin tota la veritat al pacient per evitar les reaccions emocionals del pacient o d'ells mateixos davant les males notícies.

I quina millor manera hi ha per saber com s'han donar les males notícies de forma més apropiada que les persones que han passat per aquest procés. En un meta-anàlisi qualitatiu sobre les experiències de alguns familiars al rebre males notícies sobre el càncer, Matthews i cols (2019) va concloure que els familiars prefereixen tenir un espai tranquil i privat on entregar la mala notícia i temps suficient per el professional sanitari per compartir aquesta informació sensible.

En el cas dels bombers això no es tan fàcil perquè es solen donar en el lloc del sinistre, però així i tot, ho tenen en compte i fan el possible per respectar això, com per exemple muntar una carpa.

Segons Derry i cols 2019 en el moment de donar un mal pronòstic en el càncer, apareixen una gran varietat de respostes emocionals i és molt important que hi hagi respostes empàtiques, reconèixer i validar la reacció emocional de la persona. També apunta que reconèixer l'experiència emocional del pacient ajuda a la pròpia persona a regular les seves emocions.

Dafallah i cols 2020 explica que els metges experimentats poden trobar en certes ocasions la necessitat de una preparació considerable. Per aquestes mateixes raons, en els últims anys s'han dissenyat centenars d'estudis sobre com es podria millorar aquest aspecte. En un estudi Meunier i cols (2013) van observar com l'entrenament d'habilitats comunicatives influïa en l'activació fisiològica dels residents de medicina, les millores en l'autoeficàcia i en les habilitats de comunicació, augmentaven aquesta activació fisiològica, que es un reflex d'un major compromís i rendiment en una tasca de simulació de males notícies. Un altre estudi de Westmoreland i cols (2018) va demostrar l'eficàcia d'un taller de jocs de rol per ensenyar a donar males

notícies, els participants van augmentar l'habilitat i la confiança per donar-les.

En un estudi de Felix Michael Schmitz i cols (2020) van observar que els exemples resolts amb suggeriments, tant en vídeo com en format de text escrit, permeten als estudiants de medicina preparar-se per donar males notícies amb pacients simulats. Van trobar que el factor principal per aquest aprenentatge era el factor de suggeriments, ja que el grup amb exemples resolts amb suggeriments superaren significativament als estudiants que van aprendre del exemple sense suggeriments.

1.3- Protocols per la comunicació de males notícies

Àmbit Sanitari

Un altre sistema que han utilitzat en l'àmbit de la salut per millorar la comunicació de males notícies són els anomenats protocols, segons Bascuñán (2013) els protocols han sistematitzat els descobriments de la investigació empírica oferint així un procediment estandarditzat que estructura el procés comunicacional.

En aquestes àrees ja s'han desenvolupat i adaptat diferents models, els models més comuns que estan àmpliament representats en la literatura són, segons Bumb i cols (2017), el model SPIKES i el PEWTER.

Keefe-Cooperman i cols (2017) explica que el model PEWTER proporciona una mnemotècnica clara que estructura sistemàticament cada part d'un procés essencial perquè el comunicador pugui romandre concentrat durant un moment d'estrès emocional i així augmentar els sentiments d'autoeficàcia. Està format per 6 parts: Preparar, no sols es ser competent per poder aplicar les habilitats apreses sinó que també implica ser conscient del propi paper en l'intercanvi de comunicació, trobar un entorn lo més privat possible, sense distraccions ni interrupcions i una bona configuració de l'espai físic entre el comunicador i el que rep la notícia, avaluar el que el receptor sospita o compren de la situació, antes de donar la mala noticia permet corregir la informació errònia. En aquest punt es molt important la comunicació no verbal ja que les dues persones presenten les seves senyes i veuen la de l'altre, i això pot facilitar o dificultar la comunicació. Avisar, encara que es bastant breu, permet que la persona que rep la noticia comenci a processar

que s'aproxima una mala notícia, contar, moment en el que el comunicador pot estar sentit el nivell més alt d'estrès, quan es dona la informació un s'ha de mostrar autèntic i estar present, evitar tecnicismes, resposta emocional, cada individu es un món i el comunicador ha de fer una autoavaluació perquè en aquest moment es quan el nivell d'estrès del qui rep la notícia es el punt màxim i el del comunicador comença a disminuir, s'ha de estar atent a les nostres senyes verbals i no verbals i respectar el tempo de la persona, i finalment reagrupament, que seria com una ajuda que ofereix el comunicador per com procedir a continuació.

El model SPIKES, tal com explica Buckman (2005), està compost per 6 fases, cercar un entorn adequat per donar la mala notícia, privat, sense interrupcions i establint contacte. A continuació, percepció del pacient sobre la situació actual, s'ha de descobrir el que sap el pacient, convidar a l'espai del pacient, reconèixer fins on vol saber (demanar permís al pacient per donar-li la mala notícia) per posteriorment, comunicar al pacient la informació, mostrar empatia i observar les emocions del pacient, aquí s'identifiquen les emocions, la causa d'aquestes, es dona temps perquè expressi els seus sentiments i es respon a les seves emocions, i finalment estratègia i conclusions, que consisteix en realitzar com un resum del tema parlat amb el pacient, comprovar que la comprés i presentar el pla que seguirem a partir d'ara.

En una revisió sobre les recomanacions que es realitzen sobre la comunicació de males notícies en l'àmbit sanitari de Ahmady i cols (2014) es va trobar tres àrees comuns en els diferents protocols establerts. En quan al moment, primer de tot preparació del comunicador, temps i revisió sobre la informació que comunicar, segonament, preparar a les persones que rebran la notícia i finalment preparar el medi ambient. En quan al què hem de dir, primer avaluar que sap la persona sobre la situació, després transmetre la mala notícia de forma acurada amb un llenguatge simple i clar, i finalment prendre el control, deixar que s'expressin, respectar els silencis i estar preparat per les possibles reaccions. En el com, explica que el més aviat possible és concertar una cita amb el pacient després de la mala notícia, presentar

informació, recursos de recolzament, respondre les preguntes, involucrar el pacient en la toma de decisions, etc.

Àmbit policial:

En l'àmbit policial la metodologia que utilitzen en la comunicació de males notícies difereix considerablement de l'àmbit hospitalari, per això van ajustar i desenvolupar un protocol més adient pel que fa a al tipus de situacions en que es troben. Per molt que sigui diferent, la funció es la mateixa, incrementar la habilitat comunicativa a l'hora de dur a terme la seva tasca.

Com ens exposen Bernardo i cols (2010) el protocol que utilitzen els mossos d'esquadra es el següent:

Valoració inicial, abans de comunicar fer una primera valoració de la situació i de la possibilitat que el receptor pugui rebre informació de terceres persones. A continuació obtenir informació, si la situació ho permet, i preparar-se la comunicació, per això haurem de confirmar si ens hem posat en contacte amb la persona que correspon. Procurarem fer-ho en un entorn adequat i que permeti una privacitat i intimitat.

Una vegada ja hem establert contacte amb la persona, identificar-se de forma convenient, es important demanar el nom de les persones implicades i utilitzar-lo durant la conversa. També es important saber el parentesc de cada un de les persones presents amb el mort. En casos en els que hi ha bastants interlocutors, es agrupar-los i fer una única comunicació, això a part d'estalviar fer una comunicació per a cada un, permetrà que la família trobi el suport social que en aquests moments es de gran importància.

En el moment de la comunicació tenen en compte les persones majors i els nens petits, ja que són dos grups de risc, les persones majors poder sofrir algunes patologies que facin necessària l'alerta dels serveis mèdics. En el cas dels nens, en el moment adequat se li pot facilitar unes pautes als adults perquè ells donin la notícia als menors. Kuttner (2006) senyala la importància de donar la informació rellevant en els primer moments de la conversació, ja que l'impacte de la notícia no ha afectat la capacitat de comprensió de l'interlocutor.

Desaconsellen que el comunicador es justifiqui o es disculpi, no hi ha inconvenient en dir ho sento com a forma de comprensió i apropament, però no anar més enllà. La comunicació sempre s'ha de fer en persona si es

possible, utilitzar missatges clars, concisos i comprensibles i mai dissimular que es porten males notícies. Evitar els silencis a l'inici de la comunicació perquè facilita la incertesa i l'especulació de forma que prolongui el sofriment i incrementant la incomoditat. Es necessària oferir una aproximació narrativa del que ha succeït, una explicació breu dels fets, i que s'hi ha vist implicat un familiar o conegut, i finalment notificar el resultat, sense donar dades irrelevantes tipus a patit molt, ha quedat desmembrat... Evitar utilitzar expressions victimitzants com les de abans i mai mentir, en cas de que demanin més detalls sobre els fets, és més recomanable ometre informació o dir que fins al moment no s'ha obtingut més informació.

Una vegada donada la mala notícia, esperar les reaccions dels receptors, tolerar-les i contenir-les sense intentar frenar-les. Kuttner (2006) destaca la importància de prestar especial atenció a la comunicació no verbal en les entrevistes de comunicació de males notícies. Només s'actuarà si es una conducta lesiva. No abandonar el lloc sense assegurar-nos que s'ha normalitzat l'impacte emocional i/o s'identifiqui a qualcú que controli la situació amb suficients garanties. Per acabar, ens acomiadarem i s'oferirà a la família o coneguts un número de contacte per garantir que la comunicació no es rompi i poder respondre els seus dubtes o derivar a altres sistemes d'ajuda que puguin reclamar.

Aquesta visió del que fan dins l'àmbit de la salut i policial ens servirà com a marc amb el qual comparar la forma amb que es dur a terme en el cos de Bombers de Catalunya i així extreure possibles propostes.

1.4- Contextualització de la comunicació de males notícies en el cos de bombers de Catalunya

En el cos de Bombers de Catalunya no tenen un protocol tan estructurat com els anteriors que hem vist, però si unes pautes per realitzar la comunicació de males notícies.

En primer lloc, en la formació, defineixen que és una mala notícia agafant la definició de Buckman (1984). Després tenen en compte que la comunicació de la mala notícia es fa en un context d'emergència.

Transmeten la necessitat de que abans de comunicar una mala notícia, cal plantejar-se quina és l'actitud davant la mort, perquè em pertorba donar males notícies i si li causarem dolor a la persona.

Expliquen que la causa del dolor no es la persona que la comunica sinó la mala notícia en si, i també que la comunicació serà dolorosa però seria pitjor la no-comunicació.

Finalment passen a explicar el seu protocol que esta format per 3 preguntes:

A qui? Al familiar adequat, abans hem de assegurar-nos de la identitat de la persona a qui li hem de comunicar la mala notícia.

On? En un context adequat, on la persona estigui protegida de la zona d'emergència, i un espai que permeti expressió emocional llunys d'espectadors, es a dir, privacitat.

Com? No dissimular que som portadors de males notícies, identificar-nos, no donar la notícia de cop, aproximació narrativa (descripció breu dels fets), donar la mala notícia, deixar espai emocional, respectar el silenci, oferir més informació dels fets: el que més s'acosti a la realitat però que no afegixi més patiment a l'interlocutor, demandes que ens sobrepassen: reiterar la informació i finalment, podem utilitzar el silenci, però mai abans de donar la mala notícia.

Una vegada s'hagi donat la mala notícia, s'afrontarà el dol de la persona amb una comunicació empàtica, no reprimir les expressions de dolor, permetre l'expressió lliure dels sentiments, ser tolerant amb les seves reaccions, contacte físic i oferir ajut en aspectes pràctics.

Posteriorment a les pautes de comunicació, mostren el que no s'ha de fer en cap circumstància, com dissimular que som portadors de males notícies, utilitzar expressions victimitzants, minimitzar els fets o exagerar-los, dir mentides, donar informació no contrastada. I el que no s'ha de dir, "se molt be com et sents", "a mi em va passar una cosa semblant...", "has de fer el cor fort", "no ploris", "el temps ho cura tot", "pensa en els teus fills", etc.

Per acabar ensenyen les reaccions psicològiques en el comunicant per normalitzar-les amb la frase estrella de la psicòloga del grup d'emergències

mèdiques (GEM): **"Acostumen a ser reaccions normals de persones normals davant una situació que no és normal"**, com són pensaments o imatges recurrents sobre la situació/mal sons, insomni, alteració de la gana i de la conducta alimentària, signes d'ansietat i evitació Institut de Seguretat Pública de Catalunya (2013).

2- Objectius:

Els objectius d'aquest estudi seran:

- 1- Descobrir si la comunicació de males notícies és una tasca habitual dins Bombers.
- 2- Conèixer les sensacions i reaccions que genera la comunicació de males notícies al propi bomber i la dificultat percebuda
- 3- Analitzar com es porta a terme la comunicació de males notícies en el Cos de bomber de Catalunya, si compten amb un protocol en específic.
- 4- Proposar un tríptic pel Cos de Bombers.
- 5- Identificar amb quins aspectes es basen per donar les males notícies.
- 6- Descriure els perfils, tant de la víctima com del que rep la notícia, que més els dificulta la comunicació de males notícies.
- 7- Reconèixer diferències entre diferents grups de bombers, depenent de l'edat, del nombre de comunicacions realitzades i de si compten amb un protocol.

3- Metodologia:

3.1- Participants:

En aquest estudi disposem de 3 mostres:

a) Bomber de 61 anys que actualment està desenvolupant la seva funció en la unitat tècnica del GRAF. Ha passat per les diferents categories que hi ha a bombers, passant per bomber, caporal, sargent i ara oficial, i dur 35 anys en el cos de bombers, per tant, es tracta d'un bomber experimentat.

b) Es tracta d'una mostra de 28 persones, la població a qui va dirigida es als bombers de la Generalitat de Catalunya, sols els bombers, amb diferents rangs, des de el bomber com a tal, al Caporal, Sargent, Oficial, Sub-inspector i finalment Inspector que és la màxima categoria. D'aquest estudi queden

exclosos tota la resta d'operatius que formen part del Cos de bombers, com els operadors, metges, infermers, etc. Les edats de la mostra van dels 36 als 61 anys, amb una mitja d'edat de 51 anys i una desviació típica de 7,993, sent tota la mostra masculina. El 89,29% dels bombers que formen la nostra mostra duen més de 10 anys en el treball com veiem a la figura 3.

En les dues primeres figures de davall, podem veure com es reparteixen les edats i els rangs. Observem a la figura 1 com les edats són molt variables, i en quan al rang, a la figura 2 veiem com la mostra està més formada per alts rangs que baixos, com serien l'Oficial com el que més apareix (28,57%), seguit del Sub-inspector (25%) i empatats, Sargent i Inspector (14,29%).

Figura 1:
Edat dels bombers

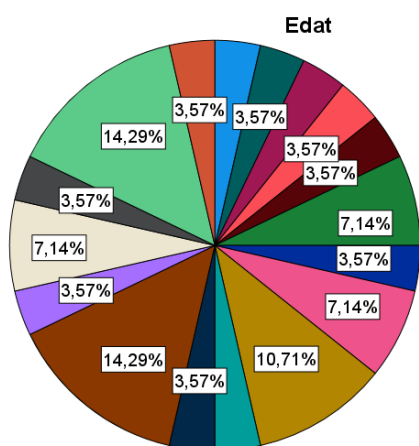


Figura 2:
Rang de Bomber

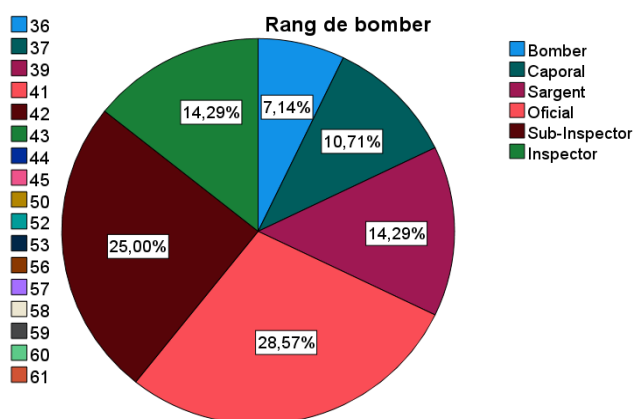
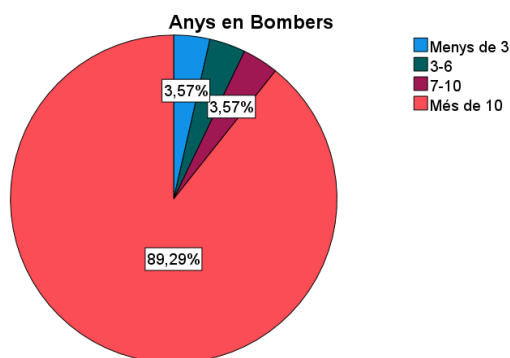


Figura 3:
Anys en el cos de Bombers



c) Psicòloga de l'equip d'assistència i intervenció en crisi que forma part de la divisió de grups operatius especials, del grup d'emergències mèdiques. Va entrar en el Cos de bombers a l'any 2008 quan al mateix any es dota l'estructura del GEM amb una plaça del cos de titulació superior, especialitat psicologia. Cal dir que duia dins el cos de bombers des de temps enrere perquè va treballar a l'Escola de Bombers anteriorment. Cal dir que el servei que ofereix no és de tipus consultori ni terapèutic, l'objectiu és donar assistència al personal d'intervenció per alleugerir l'estrès provocat per un incident, prevenir l'estrès posttraumàtic i facilitar el retorn a la normalitat.

3.2- Instruments:

En aquest estudi, per dur a terme la recollida de dades, em utilitzat 3 instruments:

a) Entrevista estructurada adreçada al bomber.

El primer instrument que utilitzem es una entrevista estructurada dirigida a un Oficial Bomber, les preguntes de la qual, sorgeixen de les diferents conversacions tingudes amb la meva tutora de pràctiques i de la recerca bibliogràfica que em dut a terme per realitzar el marc teòric d'aquest estudi. Les preguntes van dirigides per extreure informació sobre la freqüència en que els bombers es troben amb la situació de comunicar males notícies, com percep aquesta tasca i si considera que té un bon sentit d'autoeficàcia, veure si posseeix qualcun tipus de protocol, sensacions que té a l'hora de comunicar la mala notícia. També el fet de com afecta l'experiència a la forma de realitzar la comunicació, les diferents experiències que ha viscut, les necessitats que percep i finalment consells que li donaria a un altre bomber.

Les preguntes específiques les trobem a l'Annex 7.1.

b) Enquesta

En quan a l'enquesta, els items d'aquesta, sorgeixen d'idees extretes de la primera entrevista estructurada i de la recerca bibliogràfica dels diferents models de comunicació de males notícies en l'àmbit de la medicina, com

l'SPIKES, PEWTER, ABCDE, etc. I també d'un article de comunicació de males notícies en els mossos d'esquadra.

Està formada per 38 ítems i es troba dividida en quatre seccions, una primera on es demana si vol participar a l'estudi, l'edat, sexe i rang de bomber, es a dir, dades personals. La segona secció anomenada, experiència en la comunicació de males notícies, preguntem sobre els anys que duen el cos, si han comunicat males notícies alguna vegada, si tenen protocol, quina sensació d'autoeficàcia tenen en aquest àmbit, perfils de víctima, etc. Són un total de 9 ítems dels quals, el 4, 7, 8 i 9 són d'escala Likert (1-5) i els altres d'elecció múltiple o sols de dues opcions.

En la tercera secció, sensacions respecte a la comunicació de males notícies als familiars i/o coneguts de la víctima, trobem 19 ítems d'escala Likert (1-5), on 1 es Mai, 2 Poques vegades, 3 A vegades, 4 moltes vegades i 5 Sempre. Els ítems van sobre possibles sensacions o pensaments que hagin tingut els bombers en les situacions en que s'han comunicat males notícies. Les sensacions que descriuen aquests ítems es poden dividir amb dos grans grups de sensacions. Per una part les desagradables, com serien incomoditat, por a la pèrdua del control de les emocions, incertesa sobre la intervenció, sensacions de inseguretat, de sentir-se maldestre, nervis. Els ítems que fan referències a aquestes sensacions serien els següents: 1,2,3,4,5,6,9,13,16,17,18 i 19.

I per l'altre part, de sensacions agradables, que van encaminades a un sentit de bona autoeficàcia, de control de la situació, de destresa en aquest àmbit. Els ítems que farien referència en aquestes sensacions serien el 7,8,10,15.

Inclús trobem ítems que es refereix a una forma inadequada d'afrontament com seria l'evitació o en alguns casos la delegació i una forma de afrontament adequada com imaginar-se com li agradaria a un mateix que li comunicuessin una notícia com aquesta. Serien els ítems 11,12 i 14 respectivament.

En la quarta secció, creences i possibles suggeriments pel que fa a la comunicació de males notícies, hi ha 6 ítems, els cinc primers amb resposta

de SI o No, en els quals es pregunta si voldrien un protocol, si hauria d'haver una major formació, si creuen que l'experiència és fonamental i si es pot millorar aquest tipus de comunicació. El darrer item és de resposta oberta perquè es tracta de possibles suggeriments per millorar la comunicació de males notícies o millores en la formació d'aquesta.

L'enquesta sencera la trobem a l'Annex 7.2.

c) Entrevista estructurada a la psicòloga

Per acabar, emprarem una entrevista estructurada dirigida a la psicòloga del grup de suport psicològic del GEM. Les preguntes van sorgir a partir de les respostes obtingudes a l'enquesta i va ser amb l'objectiu de posar en comú els resultats d'aquesta i poder esbrinar certs resultats. Les preguntes també estan adreçades a veure la seva opinió sobre la informació extreta i finalment la seva pròpia visió sobre la comunicació de males notícies dins el Cos de bombers. També preguntem sobre la necessitat d'implementar un protocol i si aquest hauria de ser específic per a cada perfil de receptor de la notícia.

Aquesta entrevista es troba a l'Annex 7.3.

3.3- Procediments:

En primer lloc, el dia 21 de maig de 2021 realitzàrem l'entrevista estructurada a un Oficial bomber per veure si podríem extreure alguna informació nova que no havíem tingut en compte a l'hora de realitzar l'enquesta, que es ves afegit com un nou item.

Una vegada transcrita l'entrevista i haver afegit el que vam trobar adequat a l'enquesta, vam administrar l'enquesta a través de Google forms de forma aleatòria al Cos de Bombers de Catalunya el dia 22 de maig de 2021. Vam deixar oberta l'enquesta fins el dia 5 de juny de 2021 i obtinguérem 28 respostes, que les passàrem directament en format Excel.

D'aquestes dades, les que eren qualitatives les vam convertir en quantitativa, per exemple, SI=1. Una vegada fet la conversió, posarem els

valors i la mida de tots els ítems, ja que com em dit abans hi ha ítems en escala Likert i altres de resposta oberta, múltiple o de si o no.

Posteriorment vam calcular els diferents estadístics descriptius i realitzarem un anàlisi de comparació de mitges amb la prova t Student de mostres independents entre les variables d'Edat, dividint la mostra amb menors de 52 i els que tenen 52 o més, i Sensacions, Vegades que han comunicat males notícies, dividint la mostra amb els que han comunicat entre cap i 3 vegades i els que han comunicat 4 o més vegades, i Sensacions, i finalment entre els que posseeixen protocol o no i les sensacions, per observar possibles diferències entre aquests grups.

Per acabar l'anàlisi amb el SPSS, vam extreure els resultats per interpretar-los i elaborar les conclusions.

Finalment vam dur a terme l'entrevista estructurada amb la psicòloga del GEM el dia 7 de juny per comentar els resultats de l'enquesta, els possibles dubtes que poguessin sorgir, consells de cara al tríptic, suggeriments dels bombers i informació per fer la discussió dels resultats.

4- Resultats

1a entrevista:

De l'entrevista amb el bomber extraïem que encara que sigui freqüent la seva presència en els sinistres, no és molt freqüent la comunicació de males notícies, de normal s'encarrega la policia, però si que li ha tocat varies vegades. Explica que el fet de implicar-se en donar la mala noticia ja provoca una alteració del propi comunicador, i no és agradable perquè veus l'altre persona com pateix.

En quan a l'experiència sobre la comunicació de males notícies explica que és un grau, però cada vegada li més importància a la formació, al propi raonament i la forma de veure les coses. El que ajuda de l'experiència és a aguantar la compostura davant situacions dramàtiques però no a fer-ho bé.

Des de fa un temps, en el Cos de bombers intenten tenir cura, reservant un espai a la persona que rep la noticia, que no estiguin exposats públicament, munten una tenda, per intentar minimitzar altres factors que puguin empitjorar la situació.

En quan a sensacions, a vegades pensa que és molt fàcil dir-li ara però és el temps posterior el que afectarà a aquesta persona i clar, no es agradable aquesta sensació, com d'abandonament. Cap vegada ha perdut el control de les emocions, però això no significa que no li sàpiga molt de greu, hi ha serveis que el van marcar i que per molt bomber que sigui, al final és una persona. No és el mateix veure aquesta situació des del punt de vista d'un civil que des de la visió d'un bomber, és la seva feina i es comporten de forma professional.

Sobre la figura del bomber, exposa que està canviant, la majoria dels joves tenen estudis superiors i una major implicació, amb com atenen als ferits, són més humans diu ell, i creu que és bo sempre i quan no t'afecti professionalment.

En quan a creences, creu que la forma de comunicar no influeix en l'estat de l'altre persona, que sent el mateix dolor i que la millor manera de connectar amb la persona és tocant, abraçant, el contacte físic, perquè per molt que diguis la persona en aquell moment no t'està escoltant. Explica que ets tu com et comuniqués que et sentis millor o pitjor, es a dir, és pel fet de sentir-se un mateix bé perquè al final no coneixes a la persona, ni el seu grau de familiaritat amb la víctima.

Quan parlem de la dificultat d'expressar males notícies, el que li costa més és comunicar als pares, "els pares patim molt", però també a la parella, encara que no tant. I en quan a la víctima, quan són nens, perquè pensa que li quedava tot una vida per davant. Comenta que no és pel fet de ser pare sinó que des de sempre ha estat així.

Un altre observació es que no disposen de protocols, que la seva forma de donar les notícies és personal, es prepara el que dirà abans perquè sempre hi ha coses que millor guardar-se per un. Aquesta comunicació ha de ser sempre des d'un punt objectiu i professional. I sempre els hi expressa a les persones que si volen saber alguna informació que li poden preguntar, sol donar el seu telèfon professional.

Parlant de la formació explica que no reben formació però troba que estaria bé, sobretot de cara a comandaments per així tenir més recursos que no siguin sols de l'experiència, que no sempre és bona. També expressa que li agradaria comptar amb un protocol.

El consell que dona pels bombers és que han de empatitzar amb la persona, perquè realment es pot entendre el que està patint i sobretot, observar els moviments, les reaccions per anticipar-se, i això al final et farà sentir millor a tu.

Per les experiències que ha viscut, que li han marcat, li ha ajudat molt el suport psicològic i té clar que el poder comptar amb això és fonamental, perquè t'ajuda a processar aquestes experiències que t'han afectat, que et sobrepassen en aquell moment.

Podem veure l'entrevista al complet a l'Annex 7.4.

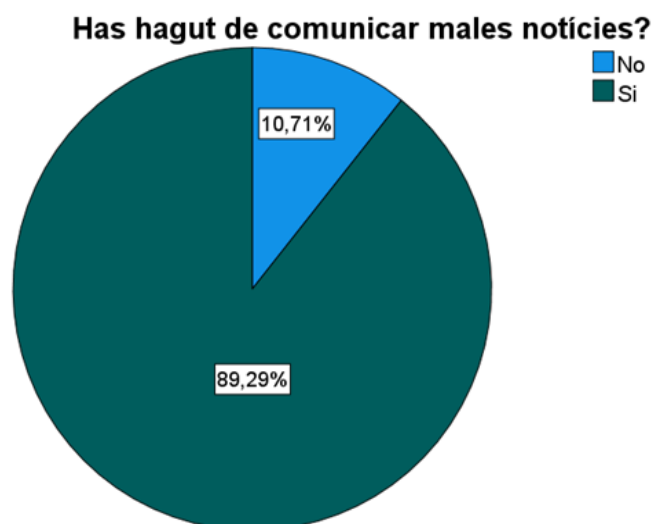
Enquesta:

En aquest apartat, veurem informació extreta de l'enquesta administrada al Cos de Bombers de Catalunya.

Primer de tot, com em va comentar el bomber en l'entrevista, la comunicació de males notícies no sol ser una cosa molt habitual i sol ser competència dels mossos d'esquadra, però així i tot, a vegades els hi toca a ells. Com podem veure a la figura 4, si que es troben en aquesta situació ja que un 89,29% ha comunicat alguna vegada, però no són moltes vegades, això ho podem veure a la Taula 1. Uns 16 bombers van marcar que entre 0-3 vegades, cal dir que sols un bomber va posar l'opció Cap. I els altres 12 van senyalar que s'havien trobat en la situació 4 o més vegades.

Figura 4:

Experiència amb la comunicació de males notícies



Taula 1:

Número de vegades que han comunicat males notícies

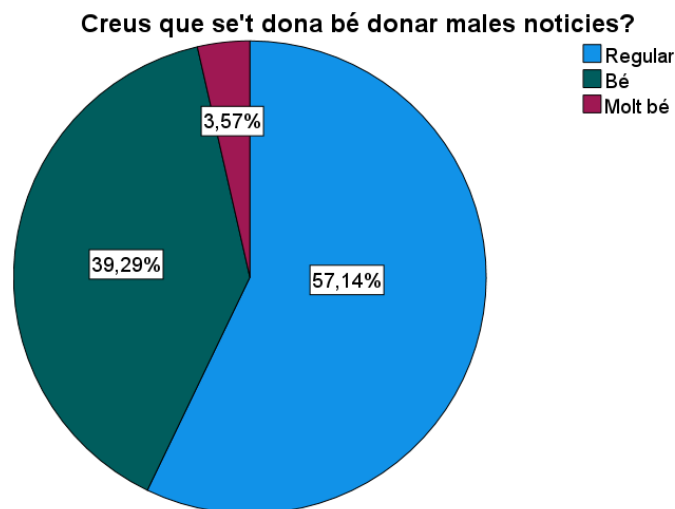
Vegades que has comunicat males notícies

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0-3	16	57,1	57,1	57,1
	4 o més	12	42,9	42,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Un segon aspecte que ens vam preguntar va ser el sentit de l'autoeficàcia en la comunicació de males notícies que tenen els propis bombers, i com vegem a la figura 5, l'opció més marcada és Regular amb un 57,14%, seguit de l'opció Bé i Molt Bé respectivament. Cal dir que aquest item és d'escala Likert, i no hi ha hagut ningú que contestés una puntuació més baixa que 3, això pot indicar que ningú de la mostra té un sentit d'autoeficàcia molt baix, perquè no apareix l'opció Malament, ni Molt malament.

Figura 5:

Sentit d'autoeficàcia sobre les males notícies



Un dels objectius d'aquest treball es proposar un protocol per millorar la comunicació de males notícies ja que disposen de pautes però no d'un protocol en si com seria el protocol SPIKES de l'àmbit mèdic. Per això, vam preguntar si posseïen un protocol i va resultar que la gran majoria van dir que no però 7 d'ells si que deien posseir-ne un, com podem veure a la taula 2. En la entrevista amb la psicòloga del GEM, va explicar que no tenen un protocol com a tal però si unes pautes i que segurament els que hagin posat si, és perquè hauran fet fa poc la formació contínua o s'acorden de quan la van fer. I amb l'entrevista que vam fer amb el bomber, va dir que no comptava amb cap protocol, que era totalment personal.

Taula 2:

Presència de protocols en el Cos de bombers

Tens un protocol de comunicació de males notícies?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	21	75,0	75,0	75,0
	Si	7	25,0	25,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Després vam preguntar per a tots, que en cas de no utilitzar el protocol o directament no tenir-ne, que utilitzaven més per guiar la seva comunicació en aquestes situacions. I com podem veure a la taula 3, de les tres opcions, la que té puntuacions més altes és la variable de la experiència, inclús la seva mínima és més alta que la mínima de les altres dues variables.

L'opció que menys s'utilitza pareix que és la de guiar-se per consells dels superiors, tot i que no pareix haver molta diferència amb la tercera, improvisant.

En l'entrevista realitzada al bomber, ens va explicar que la seva forma de comunicar era improvisada, personal i intransferible, que es preparava el que diria perquè hi havia informació que es podia ometre, i sobretot sempre, des d'un punt de vista objectiu i professional.

Taula 3:

Aspectes amb els que es basen si no hi ha protocol

		Estadísticos		
		La meva experiència	Consells dels meus superiors	Improvisant, el que em surt al moment
N	Válido	28	28	28
	Perdidos	0	0	0
Media		3,57	2,21	2,54
Mediana		4,00	2,00	2,00
Moda		4	2	2
Desv. Desviación		,879	,957	1,170
Rango		3	3	4
Mínimo		2	1	1
Máximo		5	4	5

Posteriorment, vàrem observar quan els hi costa més comunicar males notícies depenent del perfil de la víctima, en aquest cas tenim els 6 perfils que veiem a la taula 4. Per tant, com veiem a la taula 4, el perfil de Nen petit (0-12 anys) i el de Adolescent (13-18 anys) són els que tenen una mitja superior al 4, seguit dels altres perfils que van baixant la puntuació. Aquests resultats s'ajusten amb l'extret de l'entrevista, ja que, el bomber va remarcar que els nens li afectaven molt perquè encara tenen tota la vida per davant.

Veiem també que alguns bombers han assenyalat l'opció de Altres perfils, fet que comentarem en la discussió.

Taula 4:

Perfils de víctima

		Estadísticos					
		Perfil de víctima Nen petit (0-12 anys)	Perfil de víctima Adolescent (13-18 anys)	Perfil de víctima Jove (19-30 anys)	Perfil de víctima Adult (31-60 anys)	Perfil de víctima Persona major (més de 60 anys)	Perfil de víctima Altres
N	Válido	28	28	28	28	28	18
	Perdidos	0	0	0	0	0	10
Media		4,36	4,14	3,75	3,32	3,29	3,00
Mediana		5,00	4,00	4,00	3,00	3,50	3,00
Moda		5	5	4	4	4	3
Desv. Desviación		,826	,970	1,110	,945	,897	,767
Rango		2	3	4	4	3	2
Mínimo		3	2	1	1	2	2
Máximo		5	5	5	5	5	4

A la taula 5 examinem com es van repartir les puntuacions en el perfil de Nen petit (0-12 anys), i podem veure com l'opció Molt difícil és la més marcada, un total de 16 vegades de 28. En els altres perfils no arriben a tal número, el que més s'apropa com hem dit abans, és el perfil d'Adolescent amb 13 vegades marcant Molt difícil i segueix baixant a mesura que augmenta l'edat de la víctima.

Taula 5:

Perfil de víctima Nen petit (0-12) anys

Perfil de víctima Nen petit (0-12 anys)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Normal	6	21,4	21,4	21,4
	Difícil	6	21,4	21,4	42,9
	Molt difícil	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Ara canviem la perspectiva i anem a mirar la dificultat percebuda dels bombers alhora de comunicar males notícies depenent del perfil de la persona que rep la notícia. Tenim els 6 perfils que veiem a la taula 6, i el que vam

obtenir es que els perfils de Mare/Pare i de Parella de la víctima són els que van mostrar majors puntuacions, sent el que més el primer d'aquests amb un 4,54 de mitja. A l'entrevista que vam tenir amb el bomber, va explicar que comunicar a uns pares és dur, perquè els pares pateixen molt, i també va posar com a segon la parella, per tant, va molt d'acord amb el que em trobat amb l'enquesta.

Taula 6:

Perfils del receptor de la mala notícia

		Estadísticos					
		Perfil del receptor de la notícia Fill/a	Perfil del receptor de la notícia Mare/Pare	Perfil del receptor de la notícia Àvia/Avi	Perfil del receptor de la notícia Amics	Perfil del receptor de la notícia Parella de la víctima	Perfil del receptor de la notícia Altres
N	Vàlido	28	28	28	28	28	17
	Perdidos	0	0	0	0	0	11
Media		4,00	4,54	3,89	3,00	4,29	3,00
Mediana		4,00	5,00	4,00	3,00	4,50	3,00
Moda		4	5	4	3	5	3
Desv. Desviación		,816	,838	,956	,861	,854	,791
Rango		3	3	3	3	3	2
Mínimo		2	2	2	2	2	2
Máximo		5	5	5	5	5	4

Anem a fixar-nos, a la taula 7, amb el perfil que ha obtingut una major puntuació de mitja, el perfil Mare/Pare. Com podem veure l'opció més marcada és la de Molt difícil amb un total de 19 vegades de 28. Seguit del perfil de Parella de la víctima que marquen aquesta opció 14 vegades són els que trien un major número de cops l'opció Molt difícil.

Taula 7:

Perfil del receptor de la mala notícia Mare/Pare

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fácil	2	7,1	7,1	7,1
	Difícil	7	25,0	25,0	32,1
	Molt difícil	19	67,9	67,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

A continuació passem a descriure els resultats de la tercera secció de l'enquesta sobre les sensacions dels bombers quan es troben amb la situació de donar males notícies. Hi ha un total de 19 ítems, que hem repartit en 2 grups de 7 ítems, que tots són de sensacions d'inseguretat, por, incertesa, es a dir, negatius, i un de 5 ítems que mostren el contrari, confiança, saber que fas les coses bé, que no et poses nerviós, per tant, positius. També les hem dividit així perquè la taula no fos tant llarga.

Primer veurem els resultats dels ítems, amb connotació negativa, a les taules 8 i 9 que tenim davall. El que podem observar a primera vista es que en cap ítem arriba a una mitja de 3, per tant, les puntuacions en general són baixes i podria significar que aquestes sensacions no solen estar present. Recordem que són ítems en escala Likert (1-5), i en aquestes dues taules, com vegem, la mitja està per sobre de 2 menys l'ítem de "Els nervis em superen quan em comunico amb la família i/o coneguts de la víctima". Podem dir així que la majoria si que ha experimentat sensacions d'aquest tipus en la comunicació de males notícies. Els 3 ítems que tenen una major mitja per ordre són: Em sento incomodo quan parlo amb la família, A vegades em quedo sense saber què dir als familiars i/o coneguts de la família, i finalment Noto que tinc dificultats per comunicar-me amb la família/coneguts de la víctima. Tot i així, veiem que hi ha puntuacions màximes altes, a totes hi ha 4-5 com a màximes, per lo qual, hi ha bombers que sofreixen aquestes sensacions sovint, i mínimes de 1 en totes, es a dir, que també observem tot lo contrari, bombers que no sofreixen cap d'aquestes sensacions.

Taula 8:**Sensacions negatives dels bombers**

		Estadísticos						
		Em sento maldestre quan em comunico amb la família i/o coneguts de la víctima	Noto que tinc dificultats per comunicar-me amb la família/coneguts de la víctima en aquests casos	A vegades em quedo sense saber què dir als familiars i/o coneguts de la víctima	A vegades tinc la sensació de que m'hauria d'haver dirigit d'una altre forma als familiars/coneguts	Em sento incòmoda quan parlo amb la família	Algunes vegades no sé a quina informació limitar-me alhora de donar la mala notícia	A vegades no sé si dono massa o poca informació a la família/coneguts
N	Válido	28	28	28	28	28	28	28
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,54	2,61	2,71	2,50	2,82	2,50	2,57
Mediana		2,50	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
Moda		2 ^a	3	2 ^a	2	3	3	3
Desv. Desviación		1,071	,875	,897	,839	,945	1,106	,690
Rango		4	3	3	3	4	3	3
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	4	4	4	5	4	4

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Taula 9:**Sensacions negatives dels bombers**

		Estadísticos						
		Els nervis em superen i sol demanar a un company que sigui ell el que vagi a parlar amb la família/coneguts de la víctima	Evito parlar amb els familiars/coneguts	Després de parlar amb ells em quedo amb dubtes de si he estat molt distant	En un recerca, en situacions on hem de comunicar la mort de la persona desapareguda, em costa controlar les meves emocions.]	A vegades noto que deixo a la família/coneguts de la víctima abandonada	Tinc por que algun dia no pugui controlar les meves emocions davant dels familiars i és facin visibles als informats	En aquestes circumstàncies tinc la sensació de que la situació se m'escapa del meu control
N	Válido	28	28	28	28	28	28	28
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		1,93	2,18	2,50	2,46	2,21	2,46	2,18
Mediana		1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00
Moda		1	2	2	3	2	1	2
Desv. Desviación		1,245	1,156	,962	,962	,957	1,347	1,020
Rango		4	4	3	3	3	4	3
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1
Máximo		5	5	4	4	4	5	4

A la taula 10 de cinc items, els que em descrit abans com els positius, vegem com les mitges són superiors que en els 14 items anteriors, amb mitges superiors a 3 en tres dels cinc items, amb puntuacions màximes de 5 i mínimes d'1, per tant, podem dir, igual que antes, que hi ha bombers que tenen clar com dur a terme la comunicació de males notícies i d'altres que no ho tenen tant clar.

Taula 10:

Sensacions positives dels bombers

		Estadístics				
		Em desenvolupo bastant bé en aquestes situacions	Tinc molt clar com tractar amb els familiars i/o coneguts de la víctima en aquestes situacions	Moltes vegades abans de parlar amb els familiars, penso com m'agradaria que em parlessin a mi, i de què voldria que m'informessin de primeres	En els casos que hem de donar males notícies, tinc clar com donar-les	Sé a quina informació basar-me per comunicar la mala notícia a la família/coneguts
N	Vàlido	28	28	28	28	28
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		2,79	2,64	3,21	3,21	3,07
Mediana		3,00	2,50	4,00	3,00	3,00
Moda		3	2	4	4	3
Desv. Desviación		1,067	,951	1,258	,995	1,152
Rango		4	4	4	4	4
Mínimo		1	1	1	1	1
Máximo		5	5	5	5	5

A la taula 11, un altre ítem que ens hem fixat, és refereix a una forma de preparar-se per donar la mala notícia "Moltes vegades abans de parlar amb els familiars, penso com m'agradaria que em parlessin a mi, i de que voldria que m'informessin de primeres", i es pot veure que es una estratègia bastant utilitzada pels bombers ja que l'han marcada un total de 12 vegades com a Moltes vegades.

Taula 11:

Forma d'afrontar la comunicació de males notícies

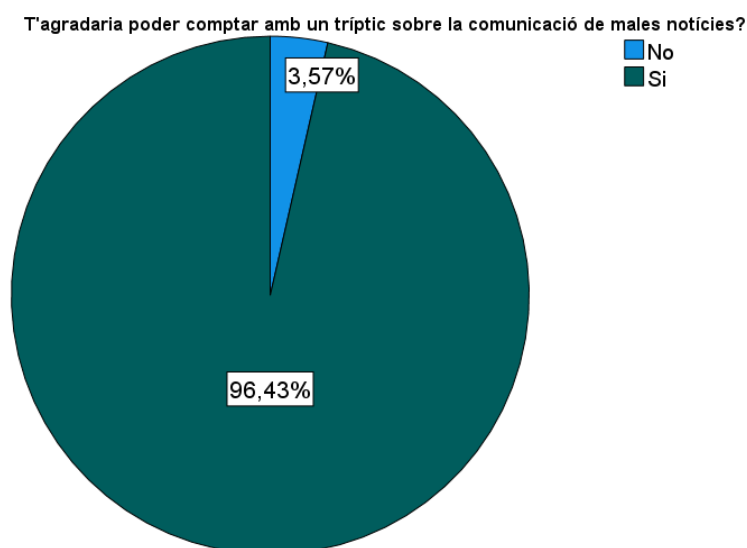
Moltes vegades abans de parlar amb els familiars, penso com m'agradaria que em parlessin a mi, i de què voldria que m'informessin de primeres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Vàlido	Mai	4	14,3	14,3	14,3
	Poques vegades	4	14,3	14,3	28,6
	Algunes vegades	5	17,9	17,9	46,4
	Moltes vegades	12	42,9	42,9	89,3
	Sempre	3	10,7	10,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Ens traslladem ara a la quarta secció de l'enquesta, en la qual, preguntem si els agradaria poder comptar amb un tríptic sobre la comunicació de males notícies, possibles millores en la formació, com també quines creences tenen respecte això. A la figura 6, veiem com un 96,43% dels enquestats voldria comptar amb un tríptic, es a dir, que la proposta de protocol serà benvinguda. El bomber entrevistat va explicar que tenir un tríptic, ajudaria a dur a terme aquestes comunicacions de la millor forma.

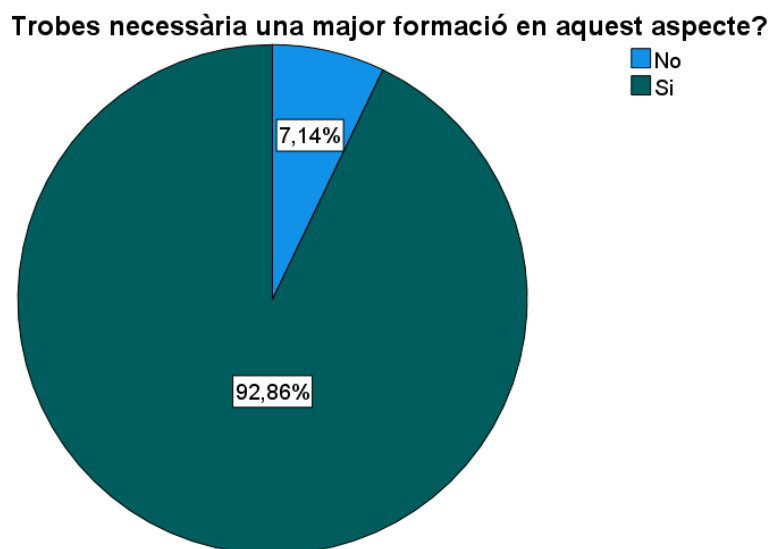
Figura 6:

Disposició a rebre un tríptic



Quan preguntem si troben que es necessària una major formació en la comunicació de males notícies, el 92,86% responen que si com podem veure al la figura 7 de baix. En l'entrevista el bomber ens diu que estaria bé, per poder així contar amb més recursos, de cara a responsables de comandament.

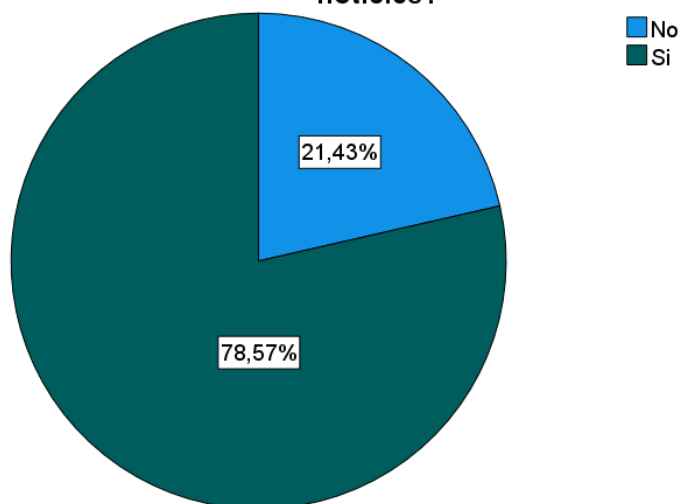
Figura 7:
Necessitat de major formació



Un aspecte que vam voler preguntar va ser sobre la importància de l'experiència en aquestes situacions, si ajuda a fer-ho millor o es igual de important que la pròpia formació i els resultats, com veiem a la figura 8, van ser els següents: 22 dels bombers van marcar que si, la experiència es fonamental, contra els 6 bombers que van dir que no era un aspecte fonamental. En l'entrevista que vam dur a terme amb el bomber, exposa que l'experiència es un punt però que la formació inclús la posaria per sobre perquè si que pots tenir experiència en segons quina tasca però no vol dir que l'estiguis fent bé, o que la podries fer millor.

Figura 8:
L'experiència dins la comunicació

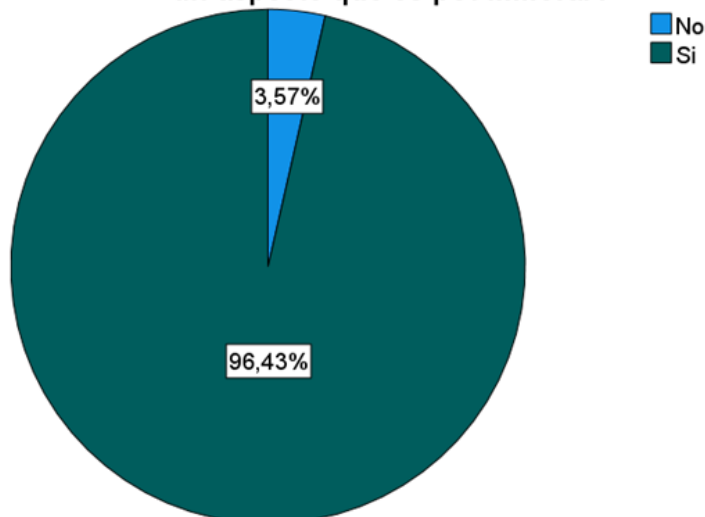
Creus que l'experiència es fonamental per la comunicació de males notícies?



A la figura 9 observem com el 96,43% dels enquestats creuen que la comunicació de males notícies és pot millorar, és a dir, tots menys un. Per lo qual són conscients de que aquesta tasca, per molt que no hagin mostrat un nombre elevat de sensacions negatives, es podria millorar.

Figura 9:
Creença sobre la comunicació de males notícies

Creus que la comunicació de males notícies als familiars i/o coneguts és un aspecte que es pot millorar?

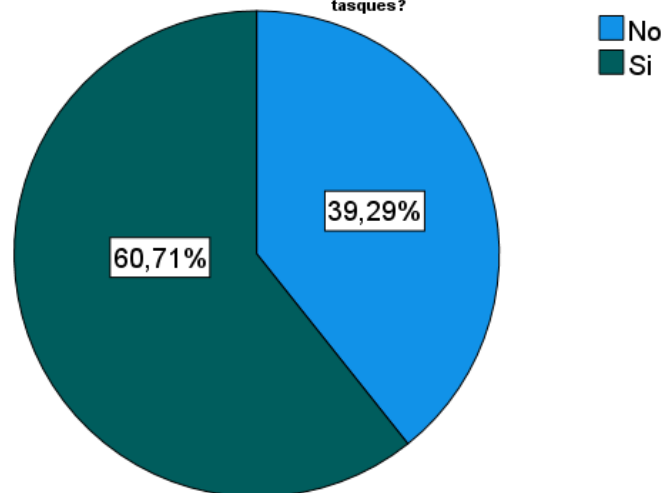


Com a últim item de resposta tancada, vam preguntar si, la comunicació de males notícies, trobaven que era una de les tasques més difícil o angoixant de totes les seves diferents competències, i com veiem a la figura 10 de baix, un 60,71% dels bombers van dir que si. Això també correspon amb el que em va dir el bomber a l'entrevista, de que no es una tasca desagradable però si que t'afecta i si la pogués fer un altre, doncs seria un alleujament.

Figura 10:

Percepció de la comunicació de males notícies

Diries que el moment de comunicar males notícies es de les situacions més difícil o angoixant de les vostres tasques?



Per acabar amb l'enquesta, vam deixar una pregunta de resposta oberta, per tal de que els bombers poguessin fer suggeriments per millorar aquest tipus de comunicació, i van sorgir les següents:

- Anar acompanyat d'un company compromès amb la situació.
- Empatia i escolta activa.
- Comunicació fluida i sempre la veritat.
- Fer un seminari i un tríptic.
- Millor donar la notícia un professional.

A continuació, vam fer un anàlisi més enllà del simple descriptiu, comparant mitges de diferents grups amb la prova t Student, ja que es tracten sols de dos grups independents, per veure si hi havia diferències significatives.

Vàrem observar sí entre els bombers menors de 52 i els que tenien 52 o més anys hi havia diferències significatives respecte als 4 ítems que veiem a la taula 12.

Taula 12:

Percepció d'autoeficàcia amb la comunicació

Estadísticas de grupo					
	Edat	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Tinc molt clar com tractar amb els familiars i/o coneguts de la víctima en aquestes situacions	>= 52	15	2,80	1,082	,279
	< 52	13	2,46	,776	,215
En els casos que hem de donar males notícies, tinc clar com donar-les	>= 52	15	3,40	1,121	,289
	< 52	13	3,00	,816	,226
Sé a quina informació basar-me per comunicar la mala notícia a la família/coneguts	>= 52	15	3,27	1,223	,316
	< 52	13	2,85	1,068	,296
Em desenvolupo bastant bé en aquestes situacions	>= 52	15	2,87	1,125	,291
	< 52	13	2,69	1,032	,286

Com podem observar hi ha diferències entre els dos grups, sent els bombers de 52 o més anys els que presenten puntuacions més altes en aquests ítems, fet que significaria que tenen un major sentit d'autoeficàcia en la comunicació de males notícies. Però, tot i que s'observen diferències entre els dos grups en cada un dels ítems, no són significatives perquè com veiem a la taula 13, la significació és més gran que 0.05.

Taula 13:

Comparació de mitges mitjançant la prova t Student

		Prueba de muestras independientes									
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	P de un factor	P de dos factores	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Tinc molt clar com tractar amb els familiars i/o coneguts de la víctima en aquestes situacions	Se asumen varianzas iguales	1,461	,238	,937	26	,179	,357	,338	,361	-,404	1,081
	No se asumen varianzas iguales			,959	25,196	,173	,346	,338	,353	-,388	1,065
En els casos que hem de donar males notícies, tinc clar com donar-les	Se asumen varianzas iguales	6,068	,021	1,064	26	,149	,297	,400	,376	-,373	1,173
	No se asumen varianzas iguales			1,088	25,316	,143	,287	,400	,368	-,357	1,157
Sé a quina informació basar-me per comunicar la mala notícia a la família/coneguts	Se asumen varianzas iguales	,409	,528	,962	26	,173	,345	,421	,437	-,478	1,319
	No se asumen varianzas iguales			,971	25,995	,170	,340	,421	,433	-,469	1,310
Em desenvolupo bastant bé en aquestes situacions	Se asumen varianzas iguales	,003	,957	,425	26	,337	,674	,174	,410	-,669	1,018
	No se asumen varianzas iguales			,428	25,902	,336	,673	,174	,408	-,664	1,013

Amb els mateixos ítems vàrem provar si dividint la mostra en dos grups diferents dels anteriors, uns que havien comunicat males notícies entre cap i 3 vegades, i un altre grup que havia informat de males notícies entre 4 i més cops, podria haver diferències entre ells.

Com podem veure a la taula 14 de davall, en cada un dels ítems s'aprecien diferències, els que han comunicat més vegades tenen un major sentit d'autoeficàcia. Però, igual que abans, aquestes diferències no són significatives, ja que com veiem a la taula 15, la significació és més gran que 0.05.

Taula 14:

Percepció d'autoeficàcia amb la comunicació

Estadísticas de grupo						
	Vegades que has comunicat males notícies	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	
Tinc molt clar com tractar amb els familiars i/o coneguts de la víctima en aquestes situacions	0-3	16	2,31	,793	,198	
	4 o més	12	3,08	,996	,288	
En els casos que hem de donar males notícies, tinc clar com donar-les	0-3	16	2,88	,957	,239	
	4 o més	12	3,67	,888	,256	
Sé a quina informació basar-me per comunicar la mala notícia a la família/coneguts	0-3	16	2,88	1,088	,272	
	4 o més	12	3,33	1,231	,355	
Em desenvolupo bastant bé en aquestes situacions	0-3	16	2,50	1,033	,258	
	4 o més	12	3,17	1,030	,297	

Taula 15:

Comparació de mitges mitjançant la prova t Student

Prueba de muestras independientes											
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas				prueba t para la igualdad de medias				95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Significación P de un factor	P de dos factores	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	Inferior	Superior
Tinc molt clar com tractar amb els familiars i/o coneguts de la víctima en aquestes situacions	Se asumen varianzas iguales	,514	,480	-2,281	26	,015	,031	-,771	,338	-1,465	-,076
	No se asumen varianzas iguales			-2,207	20,542	,019	,039	-,771	,349	-1,498	-,043
En els casos que hem de donar males notícies, tinc clar com donar-les	Se asumen varianzas iguales	,097	,758	-2,233	26	,017	,034	-,792	,355	-1,521	-,063
	No se asumen varianzas iguales			-2,258	24,752	,017	,033	-,792	,351	-1,514	-,069
Sé a quina informació basar-me per comunicar la mala notícia a la família/coneguts	Se asumen varianzas iguales	,600	,446	-1,043	26	,153	,306	-,458	,439	-1,361	,445
	No se asumen varianzas iguales			-1,024	22,100	,158	,317	-,458	,447	-1,386	,469
Em desenvolupo bastant bé en aquestes situacions	Se asumen varianzas iguales	,321	,576	-1,692	26	,051	,103	-,667	,394	-1,476	,143
	No se asumen varianzas iguales			-1,693	23,887	,052	,103	-,667	,394	-1,480	,146

Després vam voler fer el mateix, amb els mateixos grups, però aquesta vegada amb items que connotaven baixa percepció de destresa, incomoditat, en la comunicació de males notícies.

Com podem veure a la taula 16 de baix, els bombers de 52 anys o més pareix que presenten més sovint aquest tipus de sensacions, incomoditat, no saber que dir, que no pas els bombers menors de 52 anys. Tot i això, les diferències, com veiem a la taula 17, no són significatives ja que la significació no és més baixa que 0.05.

Taula 16:**Sensacions negatives amb la comunicació****Estadísticas de grupo**

	Edat	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Em sento maldestre quan em comunico amb la família i/o coneguts de la víctima	>= 52	15	2,87	1,125	,291
	< 52	13	2,15	,899	,249
Noto que tinc dificultats per comunicar-me amb la família/coneguts de la víctima en aquests casos	>= 52	15	2,73	,961	,248
	< 52	13	2,46	,776	,215
Em sento incòmoda quan parlo amb la família	>= 52	15	3,13	1,060	,274
	< 52	13	2,46	,660	,183
A vegades em quedo sense saber què dir als familiars i/o coneguts de la víctima	>= 52	15	2,80	,941	,243
	< 52	13	2,62	,870	,241
Algunes vegades no sé a quina informació limitar-me alhora de donar la mala notícia	>= 52	15	2,67	1,234	,319
	< 52	13	2,31	,947	,263

Taula 17:**Comparació de mitges mitjançant la prova t Student****Prueba de muestras independientes**

		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias							
		F	Sig.	t	gl	Significación P de un factor	P de dos factores	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
										Inferior	Superior
Em sento maldestre quan em comunico amb la família i/o coneguts de la víctima	Se asumen varianzas iguales	,483	,493	1,832	26	,039	,078	,713	,389	-,087	1,513
	No se asumen varianzas iguales			1,862	25,852	,037	,074	,713	,383	-,074	1,500
Noto que tinc dificultats per comunicar-me amb la família/coneguts de la víctima en aquests casos	Se asumen varianzas iguales	,326	,573	,814	26	,211	,423	,272	,334	-,414	,958
	No se asumen varianzas iguales			,827	25,893	,208	,416	,272	,329	-,404	,947
Em sento incòmoda quan parlo amb la família	Se asumen varianzas iguales	,466	,501	1,974	26	,030	,059	,672	,340	-,028	1,371
	No se asumen varianzas iguales			2,040	23,779	,026	,053	,672	,329	-,008	1,352
A vegades em quedo sense saber què dir als familiars i/o coneguts de la víctima	Se asumen varianzas iguales	,084	,775	,536	26	,298	,596	,185	,344	-,523	,893
	No se asumen varianzas iguales			,539	25,874	,297	,594	,185	,342	-,519	,889
Algunes vegades no sé a quina informació limitar-me alhora de donar la mala notícia	Se asumen varianzas iguales	1,977	,172	,853	26	,201	,402	,359	,421	-,507	1,224
	No se asumen varianzas iguales			,869	25,665	,196	,393	,359	,413	-,491	1,209

Per últim, fem el mateix però els dos grups són, els que han comunicat entre 0 i 3 vegades, i els que ho fan fet entre 4 o més cops. En aquest cas, com veiem a la taula 18, els resultats no pareixen seguir tant una direcció com en els altres que hem vist, però pareix que el grup que ha comunicat menys males notícies pateix més sovint aquestes sensacions excepte en el primer ítem, que és l'altre grup.

Taula 18:

Sensacions negatives amb la comunicació

Estadísticas de grupo					
	Vegades que has comunicat males notícies	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Em sento maldestre quan em comunico amb la família i/o coneguts de la víctima	0-3	16	2,50	1,095	,274
	4 o més	12	2,58	1,084	,313
Noto que tinc dificultats per comunicar-me amb la família/coneguts de la víctima en aquests casos	0-3	16	2,81	,834	,209
	4 o més	12	2,33	,888	,256
Em sento incòmoda quan parlo amb la família	0-3	16	2,88	,885	,221
	4 o més	12	2,75	1,055	,305
A vegades em quedo sense saber què dir als familiars i/o coneguts de la víctima	0-3	16	2,75	,856	,214
	4 o més	12	2,67	,985	,284
Algunes vegades no sé a quina informació limitar-me alhora de donar la mala notícia	0-3	16	2,69	1,078	,270
	4 o més	12	2,25	1,138	,329

En tot cas, aquestes diferències no són significatives degut a que la significació no és més baixa que 0.05, com podem veure a la taula 19.

Taula 19:

Comparació de mitges mitjançant la prova t Student

Prueba de muestras independientes											
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias							
		F	Sig.	t	gl	Significación		Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						P de un factor	P de dos factores			Inferior	Superior
Em sento maldestre quan em comunico amb la família i/o coneguts de la víctima	Se asumen varianzas iguales	,036	,851	-,200	26	,421	,843	-,083	,416	-,939	,773
	No se asumen varianzas iguales			-,200	23,989	,421	,843	-,083	,416	-,941	,775
Noto que tinc dificultats per comunicar-me amb la família/coneguts de la víctima en aquests casos	Se asumen varianzas iguales	,221	,642	1,464	26	,078	,155	,479	,327	-,194	1,152
	No se asumen varianzas iguales			1,450	22,999	,080	,160	,479	,330	-,204	1,163
Em sento incòmoda quan parlo amb la família	Se asumen varianzas iguales	,820	,373	,341	26	,368	,736	,125	,367	-,629	,879
	No se asumen varianzas iguales			,332	21,317	,372	,743	,125	,377	-,657	,907
A vegades em quedo sense saber què dir als familiars i/o coneguts de la víctima	Se asumen varianzas iguales	,657	,425	,239	26	,406	,813	,083	,349	-,633	,800
	No se asumen varianzas iguales			,234	21,860	,409	,817	,083	,356	-,655	,822
Algunes vegades no sé a quina informació limitar-me alhora de donar la mala notícia	Se asumen varianzas iguales	,102	,751	1,038	26	,154	,309	,438	,422	-,429	1,304
	No se asumen varianzas iguales			1,029	23,112	,157	,314	,438	,425	-,441	1,316

Per finalitzar aquesta apartat d'anàlisi, vàrem comparar les mitges dels mateixos items d'abans però aquest cop amb 2 grups distints, un grup format per els que van contestar que posseïen un protocol i pels que no, com veiem a la taula 20.

En el cas dels items positius, de sentit d'autoeficàcia, veiem com els que posseeixen protocol tenen mitges més altes en tots els items menys a l'últim, "Se a quina informació basar-me per comunicar la mala notícia a la família/coneguts".

Taula 20:
Percepció de l'autoeficàcia

Estadísticas de grupo					
	Tens un protocol de comunicació de males notícies?	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Em desenvolupo bastant bé en aquestes situacions	No	21	2,76	,995	,217
	Si	7	2,86	1,345	,508
Tinc molt clar com tractar amb els familiars i/o coneguts de la víctima en aquestes situacions	No	21	2,62	,805	,176
	Si	7	2,71	1,380	,522
En els casos que hem de donar males notícies, tinc clar com donar-les	No	21	3,19	,873	,190
	Si	7	3,29	1,380	,522
Sé a quina informació basar-me per comunicar la mala notícia a la família/coneguts	No	21	3,14	1,062	,232
	Si	7	2,86	1,464	,553

Encara que, si ens fixem a la taula 21, la diferència no és significativa, ja que la significació és més gran que 0,05.

Taula 21:
Comparació de mitges mitjançant la prova t de Student

Prueba de muestras independientes											
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias							
		F	Sig.	t	gl	P de un factor	P de dos factores	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
										Inferior	Superior
Em desenvolupo bastant bé en aquestes situacions	Se asumen varianzas iguales	,779	,385	-,201	26	,421	,842	-,095	,474	-1,070	,879
	No se asumen varianzas iguales			-,172	8,306	,434	,867	-,095	,553	-1,362	1,172
Tinc molt clar com tractar amb els familiars i/o coneguts de la víctima en aquestes situacions	Se asumen varianzas iguales	3,940	,058	-,225	26	,412	,823	-,095	,423	-,964	,773
	No se asumen varianzas iguales			-,173	7,409	,434	,867	-,095	,550	-1,382	1,192
En els casos que hem de donar males notícies, tinc clar com donar-les	Se asumen varianzas iguales	2,762	,109	-,215	26	,416	,831	-,095	,442	-1,004	,813
	No se asumen varianzas iguales			-,171	7,666	,434	,868	-,095	,555	-1,386	1,195
Sé a quina informació basar-me per comunicar la mala notícia a la família/coneguts	Se asumen varianzas iguales	,513	,480	,561	26	,290	,580	,286	,509	-,761	1,333
	No se asumen varianzas iguales			,476	8,216	,323	,646	,286	,600	-1,091	1,663

Ara, amb aquests mateixos grups, observarem les mitges en quan a les sensacions negatives amb la comunicació de males notícies. Com podem veure a la taula 22, els posseïdors de protocol tenen mitges més baixes que el grup que no en tenen, es a dir, els que tenen un protocol presenten menys sovint aquestes sensacions negatives.

Taula 22:
Sensacions negatives amb la comunicació

Estadísticas de grupo					
	Tens un protocol de comunicació de males notícies?	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Em sento maldestre quan em comunico amb la família i/o coneguts de la víctima	No	21	2,62	1,071	,234
	Si	7	2,29	1,113	,421
Noto que tinc dificultats per comunicar-me amb la família/coneguts de la víctima en aquests casos	No	21	2,76	,768	,168
	Si	7	2,14	1,069	,404
A vegades em quedo sense saber què dir als familiars i/o coneguts de la víctima	No	21	2,90	,831	,181
	Si	7	2,14	,900	,340
A vegades tinc la sensació de que m'hauria d'haver dirigit d'una altre forma als familiars/coneguts	No	21	2,62	,805	,176
	Si	7	2,14	,900	,340
Em sento incòmoda quan parlo amb la família	No	21	2,95	,865	,189
	Si	7	2,43	1,134	,429
Després de parlar amb ells em quedo amb dubtes de si he estat molt distant	No	21	2,52	,873	,190
	Si	7	2,43	1,272	,481

Però, aquestes diferències com veiem a la taula 23, no són significatives perquè la significació és més gran que 0,05.

Taula 23:

Comparació de mitges mitjançant la prova t de Student

		Prueba de muestras independientes									
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias							
		F	Sig.	t	gl	Significación		Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						P de un factor	P de dos factores			Inferior	Superior
Em sento maldestre quan em comunico amb la família i/o coneguts de la víctima	Se asumen varianzas iguales	,008	,929	,707	26	,243	,486	,333	,472	-,636	1,303
	No se asumen varianzas iguales			,693	9,994	,252	,504	,333	,481	-,739	1,406
Noto que tinc dificultats per comunicar-me amb la família/coneguts de la víctima en aquests casos	Se asumen varianzas iguales	,595	,448	1,674	26	,053	,106	,619	,370	-,141	1,379
	No se asumen varianzas iguales			1,415	8,172	,097	,194	,619	,437	-,386	1,624
A vegades em quedo sense saber què dir als familiars i/o coneguts de la víctima	Se asumen varianzas iguales	,103	,751	2,060	26	,025	,050	,762	,370	,002	1,522
	No se asumen varianzas iguales			1,977	9,662	,039	,077	,762	,385	-,101	1,625
A vegades tinc la sensació de que m'hauria d'haver dirigit d'una altre forma als familiars/coneguts	Se asumen varianzas iguales	,542	,468	1,318	26	,099	,199	,476	,361	-,266	1,219
	No se asumen varianzas iguales			1,244	9,426	,122	,243	,476	,383	-,384	1,336
Em sento incòmoda quan parlo amb la família	Se asumen varianzas iguales	2,068	,162	1,285	26	,105	,210	,524	,407	-,314	1,361
	No se asumen varianzas iguales			1,119	8,456	,147	,294	,524	,468	-,546	1,594
Després de parlar amb ells em quedo amb dubtes de si he estat molt distant	Se asumen varianzas iguales	2,530	,124	,223	26	,413	,825	,095	,428	-,784	,974
	No se asumen varianzas iguales			,184	7,971	,429	,859	,095	,517	-1,098	1,289

Finalment proposarem en aquest apartat un tríptic sobre la comunicació de males notícies per els bombers extret dels diferents protocols que hem descrit en aquest treball i de la consulta amb la psicòloga del GEM.

En aquest tríptic, que es troba en l'Annex 7.4 , veiem que es divideix en 4 apartats, un sobre recomanacions sobre la comunicació de males notícies amb la família o amics de la víctima, un altre apartat que descriu les possibles reaccions dels familiars i/o coneguts, un altre que explica que es pot fer per ajudar davant aquestes reaccions i finalment un últim apartat on s'expliquen les possibles reaccions del propi comunicador pel fi de normalitzar-les.

Dins les recomanacions veiem que es dona importància a la intimitat, la privacitat, no inhibir l'expressió emocional, ser honest i tolerant amb les reaccions dels familiars. En quan a les possibles reaccions dels familiars veiem tristesa, culpa, ràbia, incredulitat, agitació i estupor entre d'altres. Davant això, maneres de ajudar per aquestes reaccions seran una escolta activa, intentar normalitzar la respiració en cas de hiperventilació, oferir ajuda pràctica i ajuda a l'hora de contactar amb familiars. I finalment, entre les reaccions del propi comunicador veiem pensaments o imatges recurrents

sobre la situació, insomni, alteració de la gana i de la conducta alimentària, ansietat i evitació.

Aquests apartats tenen l'objectiu de tranquil·litzar d'alguna forma als bombers, normalitzant les possibles reaccions que poden tenir ells mateixos, com també la dels familiars o coneguts de la víctima, per així poder-se anticipar a alguna necessitat o perquè no vingui de nou. A més, les recomanacions ajudaran a establir una base, des de la qual, basar-se en un procés de comunicació de males notícies.

2na entrevista:

Amb l'entrevista que vam fer amb la psicòloga del GEM, extrèiem que no tenen protocol, però que des de l'any 98 la comunicació de males notícies es té en compte.

Explica que és bo que es basin amb l'experiència els bombers a l'hora de comunicar-se perquè al final es tracta de relacions humanes i tothom té eines per afrontar-lo.

Així i tot troba necessari un protocol perquè ajudaria tenir una estructura mental, per tal de no anar a comunicar sense saber que dir-li a la persona. A més expressa que el protocol s'hauria de adaptar a diferents perfils perquè no es el mateix comunicar a un adult que a un noi petit per exemple.

Finalment, explica que no seria adequat que la comunicació la fes un professional que no hagi estat allà, perquè els familiars, coneguts, tenen com a referent les persones que han actuat a l'accident, o a la recerca de la persona desapareguda, i és més adient que la doni el bomber que ha participat en l'actuació ja que, la persona hi està més familiaritzada, que no pas amb una persona que ve de l'exterior i és un complet desconegut

5- Discussió i Conclusions

Com hem vist, la comunicació de males notícies en el Cos de bombers de Catalunya no és una tasca molt habitual perquè la majoria de vegades són els mossos d'esquadra qui la duen a terme. Tot i així, a vegades cau del costat de bombers i són ells els que han de assumir la responsabilitat.

Cal dir que no es troben en aquesta situació bombers que acaben d'entrar al cos, sinó que solen ser bombers d'alt rang com els que observem a la nostra

mostra, oficials, inspectors, es a dir, els caps d'intervenció, que duen bastants d'anys en el cos.

En aquests casos hem vist que, al igual que els diferents grups d'emergències, o el personal de l'àmbit mèdic pateixen inseguretats alhora de comunicar-se amb la família o coneguts de la víctima, els bombers no estan absents de patir-ne. Amb el conjunt d'informació que vam obtenir tant de l'enquesta com de la primera entrevista amb el bomber veiem que la descriuen com una de les tasques més difícils i incòmodes.

Una diferència entre els bombers i aquests grups és que tant en l'àmbit sanitari, com en mossos d'esquadra, tenen un protocol que marca les passes que cal seguir en un procés de comunicació de males notícies. En el cas del personal sanitari, veiem com compten amb el protocol SPIKES, l'ABCDE, etc. En els mossos d'esquadra també tenen el seu, com explica Bernardo i Brunet (2010), i els bombers com em vist que tenen unes pautes que els hi ensenyen en el programa de formació continuada però no un protocol com a tal, d'aquí que la gran majoria hagi dit que no compten amb un protocol.

Els bombers desitjarien comptar amb un protocol per així tenir un recurs més, per guiar-se en aquest procés, perquè així tindrien una referència i suposaria com una mena de sentit de seguretat per afrontar la situació. Per això en l'apartat de resultats em proposat un tríptic que serveixi de guia per a la comunicació de males notícies pels bombers.

Cal dir que aquest tríptic presentat en aquest treball necessita d'una revisió més completa per tal de posar-lo disponible pels bombers, però si que podria servir com una base per realitzar-ne un de més complet, o modificar-lo amb indicacions més explícites.

Un altre aspecte que ha aparegut en aquest estudi ha estat que la comunicació de males notícies no sols és comunicar la mort de algú, sinó que pot ser que s'hagi de comunicar pèrdues materials, que no s'ha pogut salvar res de la casa en un incendi. És veritat que en aquest estudi ens em enfocat sense donar-nos compte amb la comunicació de males notícies sobre la

víctima però no amb pèrdues materials que al final tenen un valor sentimental important, a part de que has de tornar a començar amb el poc que et queda, com explica el propi bomber a l'entrevista. Aquests casos també s'haurien de contemplar en el pròxim estudi i tríptic, perquè aquesta comunicació de males notícies si que seria més habitual dins el cos de bombers.

Sabent que no compten amb un protocol, vam veure que l'experiència és el que més s'utilitza per guiar-se un en la comunicació de males notícies quan no posseeixes protocol, i que també la majoria dels bombers la consideren fonamental per la comunicació de males notícies, encara que, com va dir el bomber, pots comptar amb una gran experiència però no significa que ho facis bé. Una raó més per la proposta del protocol.

En quant als perfils de la víctima, el que afecta més, o el que és considerat com més difícil de comunicar, és el perfil de Nen de (0-12 anys). Amb els resultats obtinguts pareix que la dificultat percebuda va relacionada amb l'edat de la víctima, quan més jove és la víctima, majors és la dificultat per comunicar la mala notícia. En canvi, en els perfils dels que reben la notícia, el que major dificultat representa és el perfil de Mare/Pare.

Per pròxims estudis estaria bé poder descobrir aquests altres perfils que s'han assenyalat, tant a la part del perfil de víctima com al perfil del que rep la notícia, com a difícils de comunicar que no són els exposats explícitament en l'enquesta.

Sobre els resultats que hem trobat comparant els bombers amb un número major de comunicacions, amb els que n'han fet menys, en quan a items que mesuren l'autoeficàcia percebuda en la comunicació de males notícies, segueix una relació de, a major número de comunicacions, major sentit d'autoeficàcia. Quan mirem amb aquests dos grups, la diferència, entre ells, de les puntuacions d'items que mesuren un sentit de incertesa, incomoditat, veiem que pareix seguir una relació de, a menor nombre de comunicacions, major són el número de vegades que pateixen aquestes sensacions. Cal dir que en aquesta comparació la relació pareix menys clara que en l'anterior.

Quan mirem aquest sentit d'autoeficàcia amb la variable edat, veiem com els bombers de 52 anys o més, és senten més competents que no pas els menors de 52. En canvi, quan relacionem aquests dos grups amb les sensacions de incertesa, incomoditat, sembla que els bombers de 52 o més anys sofreixen més sovint aquests tipus de sensacions que no pas els bombers menors de 52 anys.

Quan em comparat els bombers que posseeixen un protocol i els que no, tant amb items que mesuren l'autoeficàcia percebuda, com els que mesuren un sentit de incertesa, incomoditat, veiem que hi ha diferències. Els bombers que tenen protocol mostren majors puntuacions en els items d'autoeficàcia percebuda i menors en els items de incertesa, incomoditat. Per tant, es pot veure com els protocols poden ajudar a dur a terme aquesta comunicació d'una forma menys angoixant.

A tot això, referent a les diferències que veiem en aquestes comparacions entre diferents grups, cap d'aquestes és significativa i, per tant, les suposicions queden descartades.

Tot i així, aquest estudi cal agafar-se'l amb pinces perquè es tracta d'una mostra de 28 bombers, quan el cos sencer està format per més de 3000. La majoria de les dades recollides no serien representatives però si que es deixa oberta la possibilitat de fer un estudi similar amb major temps per obtenir una mostra que sigui representativa de la població a la qual estem analitzant. Es deixen varis fronts oberts, ves estat interessant veure si amb una major mostra s'hagués pogut fer un anàlisi estadístic més profund per veure si les diferències que em trobat nosaltres, encara que no siguin significatives, podrien donar lloc a algun resultat estadísticament significatiu, també si existeixen diferències entre els diferents rangs de bombers, separar-los per anys en el cos de bombers, per major nombre d'actuacions, etc.

A més, quan vàrem passar l'enquesta ens va sorgir una nova oportunitat, els operadors volien respondre l'enquesta, però estava enfocada als bombers i no vam tenir temps a canviar-la. Sense cap dubte, es tracta d'un front nou, i es podrien incloure perquè comunicar és el seu treball i pot ser es vegin en situacions en les quals han de donar males notícies.

Altres aportacions que no tenen tant a veure amb els objectius de l'estudi són:

De l'entrevista amb la psicòloga del grup d'emergències mèdiques, a partir d'un suggeriment d'un bomber per millorar la comunicació, on exposa que la comunicació l'hauria de fer un professional, la psicòloga explica que en aquests casos, la família o conegut de la víctima no vol que li doni la notícia una persona que ni sap qui es, un desconegut que a més no estava ni on s'ha produït el sinistre, per tant, necessita que li comuniqui una persona amb la que estigui familiaritzada, què sàpiga qui és, perquè la persona en aquell moment vol una font d'informació fiable, és troba en una situació en la qual la incertesa predomina, no vol persones externes a la situació. Això vindria a ser el seu argument per el qual, els bombers han de ser el que comuniquin la mala notícia. En tot cas, sempre estaran assessorats per l'equip d'assistència i intervenció en crisis del GEM.

Amb l'entrevista amb el bomber, veiem la importància del suport psicològic, que és un recurs necessari, que pot ajudar molt en aquelles situacions en les quals la vivència d'alguna experiència se't fa difícil de processar o ja no sols la possible afectació d'un fet sinó de tot un conjunt d'ells que al final et poden desestabilitzar en algun moment.

I finalment, un altre fet es que tant la psicòloga del GEM com el bomber que vam entrevistar expliquen que la imatge del bomber, un home fort, que no pateix, serio, està canviant en aquests últims anys, com la societat mateixa. Els que entren nous solen tenir estudis superiors, quan abans no solia ser així. A més, pareix que estan més conscienciats en quan al tracte amb la gent afectada, tenen més cura. Tenen una forma de raonar, d'assimilar i de veure les coses diferent.

De forma que queda clar, després d'aquest estudi, que els bombers són persones com qualsevol, que poden patir inseguretats i incomoditats, en situacions en les que s'han de comunicar males notícies, i com a tal, és necessària una bona formació en aquest aspecte. Tot i així, com explica la psicòloga del GEM, la comunicació de males notícies no és una tasca agradable, ni pel que comunica ni pel que rep la notícia, però cal tenir clar

sempre que les reaccions que tenen són normals, de persones normals, davant d'una situació que no és normal.

6- Referencies:

Ahmady, A., Sabounchi, S., Mirmohammadsadeghi, H., Rezaei, A., (2014). A Suitable Model for Breaking Bad News: Review of Recommendations. *Journal Medical Research*. Vol. 2014 (2014), Article ID 776618, 15 pages.

Aitini, E., Aleotti, P. (2006). Breaking bad news in oncology: like a walk in the twilight? *Annals of Oncology*. Vol. 17, issue 3, p359-360, 2006.

Baile, W., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E., & Kudelka, A. (2000). SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer. *The Oncologist* 2000;5(4):302-11.

Bascuñán, M. (2013). Comunicación de Malas Noticias. *Revista Médica Clínica Las Condes*. Vol.24., Núm.4., pág. 685-693 (Julio 2013).

Bernardo, Y. & Brunet N. (2010). Comunicación de Malas Noticias. *Cuadernos de Crisis y emergencias*. Vol.2, núm.9.

Buckman, R. (2005). Breaking bad news: the S-P-I-K-E-S strategy. *Community Oncology*. Vol. 2, n. 2. March/April 2005.

Bumb, M., Keefe, J., Miller, L., Overcahs, J. (2017). Breaking Bad News: An Evidence-Based Review of Communication Models for Oncology Nurses. *Clinical journal of oncology nursing*. 2017 Oct 1;21(5):573-580.

Collini, A., Parker, H., & Oliver, A. (2020) Training for difficult conversations and breaking bad news over the phone in the emergency department. *Emergency Medicine Journal*, Vol.38, (2):1-4.

Dafallah, M., Ragab, E., Salih, M., Osman, W., Mohammed, R., Osman, M., Taha, M., Ahmed, M. (2020). Breaking bad news: Awareness and practice among Sudanese doctors. *Aims Public Health* 2020, volumen 7, issue 4:758-768.

Derry, H., Epstein, A., Lichtenthal, W., Prigerson, H. (2019). Emotions in the room: Common emotional reactions to discussions of poor prognosis and

tools to address them. *Expert Review of Anticancer Therapy*. 2019 Aug;19(8):689-696.

García, F. (2006). Comunicando malas noticias en Medicina: recomendaciones para hacer de la necesidad virtud. *Medicina intensiva*, vol. 30, issue 9, p.452-459.

Institut de seguretat pública de Catalunya (2013).

Karnieli-Miller, O., Meitar, D. (2021). Twelve tips to manage a breaking bad news process: Using S-P-w-ICE-S – A revised version of the SPIKES protocol. *Medical Teacher*. 2021 May 30;1-5.

Keefe-Cooperman, K., Savitsky, D., Koshel, W., Bhat, V., & Cooperman, J. (2017). The PEWTER Study: Breaking Bad News Communication Skills Training for Counseling Programs. *International journal for the Advancement of Counselling*. 40, 72-87 (2018).

Kuttner, L. (2007). Talking with Families when Their Children Are Dying. *Medical Principles and Practice* 2007;16 (suppl1):16-20.

Landa-Ramírez E., Domínguez-Vieyra, N., Díaz-Vásquez, L., Hernández-Núñez, M., & Toledano-Toledano, F.(2020). Communicating bad news in the context of COVID-19. *Boletín médico del Hospital Infantil de México*. 2020;78(1):59-65.

Matthews, T., Baken, D., Ross, K., Ogilvie, E., Kent, L. (2019).The experiences of patients and their family members when receiving bad news about càncer: A qualitative meta-synthesis. *Psycho-Oncology homepage*. Vol. 28., Issue 12. p. 2286-2294.

Meunier, J., Merckaert, I., Libert, Y., Delvaux, N., Etienne, A., Liénard, A., Bragard, I., Marchal, S., Reynaert, C., Slachmuylder, J., Razavi, D. (2013).The effect of communication skills training on residents' physiological arousal in a breaking bad news simulated task. *Patient education and counseling*. 2013 Oct;93(1):40-7.

Ptacek, J., Eberhardt, T., & Fries, E. (1998). Breaking bad news to patients: physicians' perceptions of the process. *Supportive care in càncer*. 1999 May;7(3):113-20.

Rebello, C., Marchetti, M., Lemonica, L., Moreira, G. The P-A-C-I-E-N-T-E Protocol: An instrument for breaking bad news adapted to the Brazilian medical reality. *Revista da Associação Médica Brasileira* 63(1):43-49.

Schmid Mast M., Kindlimann A., & Langewitz W. Recipients' perspective on breaking bad news: how you put it really makes a difference. *Patient Educ Couns* 2005;58(3):244-51.

Schmitz, F., Schnabel, K., Bauer, D., Woermann, U., Guttormsen, S. (2020). Learning how to break bad news from worked examples: Does the presentation format matter when hints are embedded? Results from randomised and blinded field trials. *Patient Education and Counseling*. 2020 Sep;103(9):1850-1855.

Servotte, J., Bragard, I., Szyld, D., Van Ngoc, P., Scholtes, B., Van Cauwenberge, I., Donneau, A., Dardenne, N., Gossee, M., Pilote, B., Guillaume, M., & Ghuyssen, A. (2019). Efficacy of a Short Role-Play Training on Breaking Bad News in the Emergency Department. *West J Emerg Med*. 2019 Nov; 20(6): 893-902.

Torregrosa, L., Gempler, F., Silva, J. (2020). Difficult Conversations in Medicine: Professionalism and Humanism in the Art of Breaking Bad News. *Universitas Medica*. Vol 61, no.1 Bogotá Jan/Mar.2020.

Villanueva, L., Rivero, S. (2016). Cómo comunicar malas noticias a adultos y a menores: Propuesta de Protocolos para Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. *Calidad de vida y salud* 2016, Vol.9, No.1;13-32.

Westmoreland, K., Banda, F., Steenhoff, A., Lowenthal, E., Isaksson, E., Fassl, B. (2019). A standardized low-cost peer role-playing training intervention improves medical student competency in communicating bad news to patients in Botswana. *Palliative & Supportive Care*. 2019 Feb;17(1):60-65.

7- Annexes:

Annex 7.1 Entrevista Oficial bomber:

1. Quants d'anys dus en el cos de bombers?
2. En aquests anys de servei t'has vist en la situació de haver de donar males notícies? Em sabries dir quantes? Es habitual en la vostra feina?
3. Diries que es de les tasques més desagradables que vos enfronteu?
4. Ara, després d'aquestes experiències diries que ets un bomber experimentat en aquest àmbit? T'afecta menys ara que la primera vegada?
5. Com et sents i com et senties quan havies de donar males notícies?
6. Els metges i policies diuen que es de les tasques més difícils i alguna vegada no han pogut controlar les emocions, t'ha passat alguna vegada que t'hagis emocionat davant la família o coneguts de la víctima?
7. De totes aquestes situacions en la qual has hagut de comunicar males notícies, te quedaries alguna que t'hagi marcat més?
8. Alguna vegada no has pogut donar la mala notícia i ho ha hagut de fer un altre company?
9. Sabries dir-me quan et costa més donar males notícies, quan es tracta de donar males notícies a uns pares, a fills, parella...?
10. Quan et costa més donar males notícies, quan la víctima es tracta d'un nen, una persona major, un jove adult...?
11. Teniu un protocol per la comunicació de males notícies? Et prepares antes de donar la mala noticia, tipus dire tal i tal, o ho fas més improvisat
 - 11.1- Si es NO→ Com les dones? En que et bases?
12. Rebeu formació sobre la comunicació de males notícies? Creus que es suficient o s'hauria de invertir més hores?
13. Creus que ajudaria tenir unes pautes sobre comunicació de males notícies a l'Intranet que teniu perquè així en qualsevol moment qualcú ho pugui fer servir?
14. Creus que es més important l'experiència o la formació, en quan a fer una millor comunicació de males notícies?
15. Algun consell per donar males notícies per als bombers?

Annex 7.2 Enquesta:

Sección 1 de 5

Enquesta de comunicació de males notícies.

Per mitjà del present document, volem convidar-lo cordialment a participar en aquest estudi. Aquestes dades seran fonamentals per saber més sobre la experiència en la comunicació de males notícies, les sensacions que generen en la pròpia persona, amb la finalitat de trobar possibles dubtes i en tot cas, resoldre'ls-ho perquè la comunicació de males notícies sigui més eficaç i generi menys angoixa al comunicador.

La participació en l'estudi no es obligatòria. Si no desitja participar, això no li perjudicarà. Per l'èxit d'aquest estudi seria desitjable que els membres del cos de bombers participeu de ser possible.

Declaració de confidencialitat:

En aquest estudi es respectarà la política de privacitat. Les dades recollides estaran guardades i utilitzades en el futur de manera anònima. Les dades estaran protegides i només podrà accedir els membres del equip de treball de l'estudi. En cas de publicació les dades, es garanteix la confidencialitat d'aquestes.

¡Moltes gràcies per la teva ajuda!

1- Vols participar en aquest estudi? *

Sí

No

2- Edat:

Texto de respuesta corta

3- Rang de bomber

Bomber

Caporal

Sargent

Oficial

Sub-Inspector

Inspector

4- Sexe:

- Dona
- Home

Sección 2 de 5

Experiència en la comunicació de males notícies



Descripción (opcional)

1- Quants d'anys dus en el cos de bombers de Catalunya?

- Menys de 3
- 3-6
- 7-10
- Més de 10

2- Has hagut de comunicar males notícies als familiars i/o coneguts d'alguna víctima?

- Sí
- No

3- En quantes ocasions t'has trobat en la qual has hagut de comunicar males notícies?

- Cap
- 1-3
- 4-6
- Més de 6

4- Creus que se't dona bé donar males notícies? Marca de l'1 al 5, on l'1 es molt malament i 5 molt bé.
(1=MOLT MALAMENT, 2=BASTANT MALAMENT, 3=REGULAR, 4=BÉ, 5=MOLT BÉ)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5- Tens un protocol o unes pautes sobre la comunicació de males notícies? (Si la resposta es NO passa directament a l'enunciat 7)

- Si
- No

6- Utilitzes aquest protocol per dur a terme la comunicació?

- Si
- No

7- En cas de que no utilitzis el protocol o no en tinguis, amb que et bases per realitzar la comunicació de males notícies? Les puntuacions van de l'1, que es MAI, al 5 que es SEMPRE.
(PUNTUACIÓ 1=MAI, 2= POQUES VEGADES, 3=ALGUNES VEGADES, 4=MOLTES VEGADES, 5= SEMPRE)

	1	2	3	4	5
La meva experi...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consells dels ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Improvísant, el ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8- A continuació, et presentaré diferents perfils de víctimes (el que ha estat directament afectat per l'incident) i hauràs de puntuar de l'1 al 5, quan et costa més comunicar-te amb la família o coneguts d'aquesta. Sent 1 MOLT FÀCIL i 5 MOLT DIFÍCIL.

(1= MOLT FÀCIL, 2= FÀCIL, 3= NORMAL, 4=DIFÍCIL, 5= MOLT DIFÍCIL.)

	1	2	3	4	5
Nen petit (0-12 ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adolescent (13-...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jove (19-30 an...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adult (31-60 an...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persona major ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9- A continuació, et presentaré diferents perfils del que rep la notícia, es a dir, al qui tu comunicaràs la mala notícia, i hauràs de puntuar de l'1 al 5, quan et costa més comunicar-te amb aquesta persona o persones. (1= MOLT FÀCIL, 2= FÀCIL, 3= NORMAL, 4=DIFÍCIL, 5= MOLT DIFÍCIL.)

	1	2	3	4	5
Fill/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mare/Pare	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Àvia/Avi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parella de la víc...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Altres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B. Sensacions respecte a la comunicació de males notícies als familiars i/o coneguts de la víctima.

LES PUNTUACIONS PER A CADA ENUNCIAT SÓN:

- 1 MAI
- 2 POQUES VEGADES
- 3 A VEGADES
- 4 MOLTES VEGADES
- 5 SEMPRE

A continuació es descriuran possibles sensacions o pensaments que hagi tingut en les situacions en les quals has comunicat males notícies. Les puntuacions van de 1, que significa MAI, al 5 que significa SEMPRE

	1	2	3	4	5
B1- Em sento m...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B2- Noto que ti...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B3- A vegades ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B4- A vegades t...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B5- Algunes ve...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B6- Em sento in...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B7- Em desenv...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B8- A vegades ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B9- Tinc molt cl...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B10- Els nervis ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

B11- Evito parla...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B12- Després d...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B13- Moltes ve...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B14- En els cas...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B15- En un rece...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B16- A vegades...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B17- Sé a quina...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B18- Tinc por q...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B19- En aquest...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sección 4 de 5

C. Creences i possibles suggeriments pel que fa a la comunicació de males notícies.



Descripción (opcional)

C1- T'agradaria poder comptar amb un tríptic sobre la comunicació de males notícies?

- Sí
- No

C2- Trobes necessària una major formació en aquest aspecte?

- Sí
- No

C3- Creus que la comunicació de males notícies als familiars i/o coneguts és un aspecte que es pot millorar?

- Sí
- No

C4- Creus que l'experiència es fonamental per la comunicació de males notícies?

- Sí
- No

C5- Diries que el moment de comunicar males notícies es de les situacions més difícil o angoixant de les vostres tasques?

- Sí
- No

C6- Tens algun suggeriment que pogués ajudar a millorar la comunicació de males notícies, o reduir l'angoixa que pot provocar aquest tipus de situació?

Texto de respuesta larga

Después de la sección 4 Ir a la siguiente sección

Sección 5 de 5

¡¡Moltes gràcies per la teva participació!!



Descripción (opcional)

Annex 7.3 Entrevista Psicòloga (GEM):

- 1- La majoria dels enquestats són bombers d'alta categoria, encara que trobem de tots els rangs, veiem que predomina els oficials, sub-inspector, sargent, inspector, etc... La majoria pels resultats, veiem que s'han vist en la situació de comunicar males notícies, però hi ha bombers que tenen un protocol, i altres que no, com pot ser això? A que creus que es degut? Creus que hi ha gran diferència amb els bombers que entren ara, dels bombers experimentats?
- 2- La majoria que no empen protocol es basen en l'experiència, poc amb els consells dels seus superiors o improvisen encara que poques vegades, això creus que es positiu, negatiu?
- 3- Creus necessari un protocol i una major formació per així poder donar com unes pautes generals que serveixin com a base per no dependre tant de la pròpia experiència?
- 4- Creus que la comunicació de males notícies s'ha de adaptar al perfil de cada víctima, si li dius a uns pares, a un nen, a un avi, a la parella...?
- 5- Comunicar la mort d'un nen pareix la tasca que han marcat com a més difícil, la majoria de vegades t'activen en aquests casos?
- 6- Amb els resultats de l'enquesta està clar que hi ha vegades que es senten un poc perduts a l'hora de realitzar la comunicació de males notícies, que estan incomodes, es preocupen per la seva forma de expressar-se, fins a quin punt donar informació, etc. Que els hi diries per tranquil·litzar-los i creus que amb el protocol es podrien evitar aquestes inseguretats?
- 7- La majoria dels enquestats van contestar que l'experiència es fonamental per la comunicació de males notícies, creus que es fonamental, que sense ella no es pot dur a terme una bona comunicació?
- 8- Gran part apunta a que el moment de comunicar males notícies es de les situacions més angoixants, quins consells els hi donaries per afrontar aquesta situació?
- 9- Entre els suggeriments per millorar aquesta comunicació vegem:
 - Anar acompanyat d'un company compromès amb la situació
 - Empatia i escolta activa
 - Comunicació fluïda i sempre la veritat
 - Fer un seminari i un tríptic

- Millor donar la notícia un professional

Que n'opines de cada una d'elles? Hi ha alguna que et cridi l'atenció, que trobis interessant?

- 10- Tindries alguna proposta personal per millorar aquesta comunicació, el pla de formació o bàsicament per tranquil·litzar al propi personal de bombers?

Annex 7.4 Tríptic bombers:

COMUNICAR MALES NOTÍCIES NO ÉS UNA TASCA HABITUAL EN BOMBERS PERÒ POT SER QUE US TROBEU EN LA SITUACIÓ. EN AQUESTS CASOS ÉS RECOMANA:

- 1) Elegir un lloc apartat, protegit del context de l'emergència i que permeti intimitat.
- 2) Assegurar-se de que, qui rep la notícia es la persona adequada, més emocionalment controlada i la més pròxima a la víctima (dins el que sigui possible).
- 3) Es recomanable anar amb un altre company, tot i no actuar pot augmentar la sensació de seguretat del comunicador, identificar-se, fer un breu resum dels fets, sense donar detalls que la família no necessita saber i mai utilitzar terminologia pròpia dels bombers.
- 4) Donar la notícia de forma directe i simple.
- 5) Mantenir una postura d'acord amb la posició, situació i condició de l'oient, (pot haver contacte físic).
- 6) Sigui honest amb la informació transmesa, no menteixi, ni menysvalori la informació.
- 7) Deixar espai emocional, respectar el silenci i preparar-se perquè la persona notificada es pot descontrolar emocionalment (pot haver agressivitat), Em de ser tolerants amb les seves reaccions. MAI inhibir l'expressió de sentiments i emocions davant la realitat de la pèrdua, a no ser que hi hagi autoagressió o a tercers.
- 8) Després es recomana prendre distància i recolzar-se en els altres familiars o testimonis per aconseguir un control de la situació.

POSSIBLES REACCIONS DELS FAMILIARS/CONEGUTS

- Sentiments de tristesa, ràbia, culpa, ansietat, aïllament, inseguretat
- Sensacions físiques com opressió toràcica, hiperventilació, desmaís, nàusees, debilitat, tremolors, fatiga...
- Pensaments de incredulitat, confusió, negació, desrealització, culpa...
- Comportaments, agitació, estupor dissociatiu, tirar-se al terra, tirar-se dels cabells, pegar-se, crits, plors...

QUE PODEM FER PER AJUDAR DAVANT AIXÒ:

- Mantenir una escolta activa de les primeres reaccions sense reprimir
- Intentar normalitzar la respiració si existeix hiperventilació o desbordo emocional
- Oferir ajuda en aspectes pràctics, inclús oferir aigua pot ajudar com a mitjà de distracció i foment de control i calma.
- Ajudar a establir i contactar a la família amb xarxes de recolzament social "no es bo afrontar-se amb això totsol/a, vols que truqui a qui vostè prefereixi perquè t'acompanyi?"

POSSIBLES REACCIONS DEL PROPÍ COMUNICADOR:

- Pensaments o imatges recorrents sobre la situació, inclús malsons.
- Insomni, despertar-se...
- Alteració de la gana i de la conducta alimentària.
- Signes d'ansietat.
- Evitació.

En tot cas, si hi ha dubtes de com afrontar la situació podeu demanar assessorament a l'equip d'assistència i intervenció en crisi Unitat Grup d'Emergències Mèdiques Ctra. De la Universitat Autònoma, s/n 08290 – Cerdanyola del Vallès.

Telèfon: 616 55 87 63

"Durant els primers dies, després de la comunicació de la mala notícia, acostumen a ser reaccions normals de persones normals davant d'una situació que no és normal!"

Annex 7.5 Entrevista bomber transcrita:

1- Quants d'anys dus en el cos de bombers?

35 anys al cos de bombers, passant per diferents categories, bomber, caporal, sergent i ara oficial. Actualment estic desenvolupant la meva funció en la unitat tècnica del GRAF.

2- En aquests anys de servei t'has vist en la situació de haver de donar males notícies? Em sabries dir quantes? Es habitual en la vostra feina?

Si, en varies ocasions. Es freqüent que anem a sinistres en els quals hi hagi víctimes, el fet de voler implicar-te en donar la notícia representa una alteració teva perquè estàs tractant amb gent estimada, pares, parelles, etc. Això clarament t'afecta perquè veus com l'altre persona pateix i això es una cosa que no es agradable de veritat, tot i que després de moltes experiències intentes mantenir la compostura però evidentment veus l'altre gent com pateix i a ningú li agrada això.

3- Diries que és de les tasques més desagradables que vos enfronteu?

No és que sigui desagradable, és temporalment doncs, mentre dura això, els bombers tenim la habilitat de poder fer un canvi, no? No entrar en un incident crític si no hi ha massa afectació i llavors totes aquestes alteracions que puguis patir les vas oblidant en el temps. Ens fem dins del paper de bomber però sempre et van quedant residus d'aquest tipus que durant un temps, doncs t'afecten. També depèn molt de com ha sigut el succés, no? Si és un accident, de normal no et toca a tu, no està la persona a qui t'has de dirigir, el problema sol ser en el tema quan estàs buscant una persona desapareguda durant dies, la família la tens al costat, empatitzes amb els familiars, els hi expliques que estàs fent, i ells ja tenen la persona de contacte amb tu, com a referent i això fa que al final li acabis donant la mala notícia. I bé, des de fa un temps intentem tenir cura, reservant un espai, perquè no estiguin exposats públicament, muntem una tenda... Més per ells que no per nosaltres, intentes minimitzar altres factors que puguin empitjorar la situació.

4- Ara, després d'aquestes experiències diries que ets un bomber experimentat en aquest àmbit? T'afecta menys ara que la primera vegada?

Bueno, una cosa es que assumeixes el teu paper, ets un professional i has d'actuar com a tal. Intentar que la persona que està patint ho vegi d'una millor manera, Bueno no ho vorà be però intentes ficar tot els teus, tot el que puguis tenir a l'abast, totes les eines en fer-ho. La primera reacció que tenen es de incredulitat, de ràbia, però després que passarà penso jo. A vegades penso, clar es molt fàcil dir-li ara, es un shock per la persona però el temps posterior es el que afectarà i evidentment no es una cosa agradable. Per sort no ens toca gaire, depèn de si la família esta allà o no.

5- Com et sents i com et senties quan havies de donar males notícies?

6- Els metges i policies diuen que es de les tasques més difícils i alguna vegada no han pogut controlar les emocions, t'ha passat alguna vegada que t'hagis emocionat davant la família o coneguts de la víctima?

No, jo diria que sempre me mostrat... No fred perquè t'afecta però jo no... He vist gent que ho ha fet o a posteriori, home, et sap molt greu, hi ha serveis que se't queden, et queden a la retina, per exemple el del nens ofegats se ma quedat per sempre, no es que no ho superis sinó que en el seu moment em va afectar i suposo que això queda, al dia següent a aquest servei, em vaig tirar a la piscina i els vaig veure allà baix. Això queda, per tant, plorar no, però t'afecta, soc persona, per molt bomber que sigui soc persona.

Suposo que et fiques dins el teu paper i et serveix com a barrera.

Si però això esta canviant cada vegada més, hi ha gent més jove que si que estan més implicats, tenen una major implicació amb això, jo soc més de l'antiga escola després de tots els anys que porto de servei. Si que es veu que de cada vegada la gent s'implica, com atenen als ferits, són més humans, ara el paper del bomber fort, dur està canviant i crec que es bo, sempre i quan no t'afecti professionalment perquè això si que es cert, Bueno però per això tenim eines com l'incident crític i tot això, per això està l'Anna, que això t'ajuda, i no es que tu ja el demanis, per exemple en el cas dels nens, l'Anna es va posar en contacte en mi, i em va dir que preguntes als companys si calia suport psicològic, i ells van dir que no i llavors li vaig dir, però ara ja no funciona així, ara si el comandament l'activa, i tot ells han de passar. És una bona eina.

El que falta es una mica de seguiment, el tema d'horta on van morir companys meus en vam fer una sessió amb l'Anna i després ja no vam fer res més i hi havia molta més gent afectada. Les persones afectades necessitem un seguiment, aquest seguiment va existir perquè m'ho vaig pagar de la meva butxaca, no va ser perquè la pròpia institució m'ajudés, i ara si que existeix.

7- De totes aquestes situacions en la qual has hagut de comunicar males notícies, te quedaries alguna que t'hagi marcat més?

Me'n recordo d'un succés en el qual vam estar implicats bombers del GRAF on van morir 5 companys però no fou que em toques a mi donar la noticia sinó que jo estava amb ells en una altre zona i jo soc la primera persona que els veu i no estaven morts però s'anaven a morir llavors el meu comunicat, comunico per telèfon i llavors això si que va ser. I després els pares d'un volien parlar amb mi, això si que va ser un procés dur, inclús

vaig parlar amb l'Anna perquè els pares volien saber que havia dit el seu fill perquè aquest va trigar 4-5 dies a morir i els altres quatre van morir a l'incendi. Realment hauria de dir que em va dir el seu fill? O no els faig patir, perquè el que em deia era que no volia morir, va patir fins que ho van intubar. I els pares m'ho van dir el dia de l'enterrament, volem parlar amb tu passat el secret de sumari. Va ser molt mediàtic aquest accident. Això va ser una mica l'angoixa durant 8 mesos, que li dic? I vaig estar comentant-ho amb Anna i em va dir que no valia la pena, que era afegir més patiment, es millor dir que estava inconscient i que no vas escoltar res. Va ser dur pel shock que representa perdre els teus companys i la comunicació que es va fer, vaig tenir la sang freda de fer-ho per telèfon i no per emissora però lo pitjor va ser comunicar això als pares d'un.

Un altre servei va ser un rescat de dos nens ofegats, els vaig treure jo de l'aigua i això si que va ser... No vaig haver de comunicar-me amb la família. El psicòleg que va venir em va preguntar que com estava i va anar a donar la mala notícia després a la família i això em va salvar una mica perquè ja que has viscut el rescat, has tret els cossos i encara las de dir...

L'últim cas que he tingut un noi jove que es va tirar el tren, vam estar buscant-lo tot el dia i al final per indicis vam anar a la via del AVE. Quan el van localitzar, em trucarem a mi i demanaren a veure si volia anar a veure'l i vaig contestar que no, perquè això es un recurs que adoptes per poder fer la comunicació perquè si tu has fet, vist tal, el teu sentiment es diferent. També fa temps amb una persona que em van demanar per obrir un habitatge i la persona estava morta i a més l'havien assassinat, i quan arribo havia entrat ja el responsable de la dotació del vehicle i em va preguntar si volia entrar i vaig dir que no. A més a més jo soc infermer i he treballat conjuntament amb bombers en emergències a Barcelona capital i allà veus moltes coses. He vist més gent morta allà que a bombers i el que passava es que quan anaves a un domicili d'emergència i li feies la reanimació in situ, davant els familiars, quan duies uns 40 minuts i no ho recuperaves, el comunicat era diferent, perquè t'han vist allà i l'únic que fan es agrair-t'ho. També durant aquesta etapa he vist els diferents tipus de tracte, per exemple, sempre me'n recordaré d'un cas que vam anar a un domicili i la persona estava morta al llit, ja freda, no vam ni realitzar la reanimació i recordo com el metge amb qui vaig anar va ser molt fred, equidistant amb la família, havent nenes petites, ostres, una mica de mà esquerra. Com tu comuniqués, el dolor ho tindran igual crec jo, però ets tu com ho dius que et sents millor o pitjor. Jo crec que la millor manera es tocar, contacte físic perquè per molt que diguis no t'estan escoltant, es abraçar, sentir-se més aprop i jo em moc així, intent acostar-me a la persona. Jo crec que ho faig perquè jo mateix em quedi més a gust per no patir tant perquè entoria l'estic veient sovint i es una manera de comunicar-me que em sento millor perquè jo no conec l'altre persona, no se el seu grau de familiaritat.

En el cas de l'AVE quan es va trobar la família allà, em vaig fixar amb una noia que estava apartada del grup, era la seva parella i em vaig acostar i

li passar el braç per sobre i no vaig dir res, no calia. Li vam donar un número per si volia trucar, perquè la poguessin ajudar de qualcuna manera, vaig estar parlant amb ella i em va explicar la seva problemàtica, dels fills, de com els hi hauria de dir, etc.

8- Alguna vegada no has pogut donar la mala notícia i ho ha hagut de fer un altre company?

No, si tocava ho he comunicat però sempre que hi ha hagut mossos pel mig i ens diuen ja ho fem nosaltres, doncs diem que d'acord.

9- Sabries dir-me quan et costa més donar males notícies, quan es tracta de donar males notícies a uns pares, a fills, parella...?

Jo crec que als pares, els pares patim molt i això.. crec que els pares és molt dur, la parella també però no tant.

10- Quan et costa més donar males notícies, quan la víctima es tracta d'un nen, una persona major, un jove adult...?

No, a mi els nens m'afecten i em sap molt de greu perquè es el que dius, tota la vida per davant i s'ha tallat pel que sigui. Els nens m'afecten molt, no deixo de menjar ni demés, però ho reconec que m'afecten molt. No ha sigut ara que he tingut un fill de gran sinó des de sempre, personalment a mi m'afecten.

11- Teniu un protocol per la comunicació de males notícies? Et prepares antes de donar la mala noticia, tipus dire tal i tal, o ho fas més improvisat

No

11.1- Si es NO→ Com les dones? En que et bases?

Es improvisat, personal, i intransferible. Hem preparat el que diré abans perquè hi ha coses que no els has de dir o coses per exemple que et guardes la teva opinió. Simplement ets tu, diguem que quan tu estàs gestionant el servei si tens contacte amb les persones properes a la víctima intentes no treure opinions personals, sinó opinions objectives i professionals. Estem fent això, estem cercant per aquesta banda, ara farem això, dir que si volen saber alguna informació ens ho poden preguntar que seré la seva persona de referència, si vols el meu telèfon professional te'l dono, etc, etc. Però sempre mantenint una diguem-ne, una educació extremada i sent professional. Aquelles persones en que el succés s'esdevé fatal, com a persona de referència et veuen a tu i com que tu ja ho saps que es el que ha passat et vas preparant per fer-ho. Però bé, jo crec que es el mateix tracte finalment, finalment l'administrat es el que ens paga i es al que li has de deure, i no

només en un succés fatídic sinó en qualsevol situació, has de mostrar una bona educació i una gran professionalitat.

12- Rebeu formació sobre la comunicació de males notícies? Creus que es suficient o s'hauria de invertir més hores?

No, jo crec que si que estaria bé, jo no se si mossos ho fa o no, però jo crec que estaria bé, molt bé, de cara a responsables a comandaments poder tenir eines, recursos, que clar tu agafes amb la teva experiència però ja et dic, jo he vist com ho han fet els demés i la veritat que dius, xapa una mica, no? **Creus que et falten recursos?** No, se com fer-ho, se ficar-me en el paper que toca degut a l'experiència que tinc evidentment, però agraeixo molt que sigui una altre persona, es una feina desagradable, es a dir, no es agradable res del que fem, però si que intento, inclús en serveis on no hi ha víctimes però se li ha cremat tota la casa, ho has perdut tot eh, fotos, records... Tot sen va a norris, i això possiblement també son comunicacions de males notícies però clar hi ha gent que veus que passen de parlar amb les persones, jo no, jo vaig a parlar amb el propietari, sempre li dic, que això es pot solucionar, es pot reposar, el que no es pot reposar es la vida, almenys heu de estar contents per això, i això ho tornaràs a engegar perquè t'ajudaran, si ho tens assegurat, ho teniu assegurat? Si, doncs t'ajudaran tranquil. Aquest tipus de comunicacions son les més freqüents, si hi ha morts es vera que t'afecta més però inclús per aquestes, no tenim cap tipus d'eina en la qual puguis basar-te sinó es la pròpia experiència. Clar tu pensa, sem crema casa meva i que fas? Tot lo teu set crema i tornar a començar amb el que tens a la butxaca, per molt que tinguis diners eh. Has de començar un altre cop la teva vida i això es dur també i no tenim eines. I veus com la gent tot d'una acabar se'n van tots i clar, penso que això seria una bona formació pels bombers.

13- Creus que ajudaria tenir unes pautes sobre comunicació de males notícies a l'Intranet que teniu perquè així en qualsevol moment qualcú ho pugui fer servir?

Si, més que això de l'intranet, tenir un tríptic, es el que te dit abans, tenir eines que t'ajudin a dur a terme aquestes comunicacions de males notícies seria bo. No s'ha de ser tant... Un s'ha de posar més en la vessant humana, no? I tens que les grans comunicacions o als grans sinistres en els quals es comunica certs alts càrrecs de comandament veus que realment no tenen empatia cap al que està passant a la gent. Fan un discurs molt polític però que no interessa. I jo ho veig per la tele i penso, home va ser una mica més humà que s'acaben de morir 4-5 persones, no siguis tan hermètic.

14- Creus que es més important l'experiència o la formació, en quan a fer una millor comunicació de males notícies?

Com tot a la vida, l'experiència es un grau, però jo cada vegada m'estic donant conta que no te tant de pes, ni tanta importància. La importància es la formació que tinguis, la capacitació que tinguis, el raonament i es la forma

de veure les coses. I ara per exemple tot el tema aquest de bombers, em vaig llegir un article que parlava de formació versus experiència, i raonaven això, que la gent jove ara assimila d'una altra manera, l'experiència a nivell d'intervenció tampoc es tan important. Si que es important es assolir uns coneixements teòrics, fas practiques, et formes, raones d'una altra manera perquè diguem-ne nosaltres tenim un gran nombre de persones titulades de coses molt diferents, des de dret, inef, infermeria... Quan vaig arribar, era l'únic que tenia titulat. Entren a bombers i veuen que els hi agrada el tema de horaris i el sou es bastant més alt que d'altres feines i es queden. Tot això està evolucionant igual que la pròpia societat, bombers es un reflexa del que esta passant a la societat.

La experiència no ha de ser un requisit indispensable per poder optar a qualsevol cosa, en comunicacions o segons quin tipus de treball.

15- Algun consell per donar males notícies per als bombers?

Empatitzar amb la persona amb qui estàs donat la mala notícia perquè veritablement podries entendre que el que està patint, podries entendre una mica, no? I observar, sobretot observar, observar moviments, reaccions i a partir d'aquí decidir. I això, també et fa, que es el que et comentava abans, poder-te trobar millor tu, perquè tu ho viuràs durant un temps de la teva vida i alomillor no. Veus que realment serveix com a arma, jo l'utilitzo com a arma, es una manera de sentir-me millor però Bueno jo em poso en el paper de la persona perquè se que està patint però també a la seva vegada dius, no pots estar tot el dia portant la feina a casa, jo intento això, amb la meva dona no li explico coses, jo no arribo a casa i dic, ostres avui hem trobat un mort, em sap greu... No, parles de que heu anat a fer una recerca, o heu hagut de anar a u habitatge, però no parles de víctimes. Això ho fem tots, perquè penso que es morbo, i si li expliques, doncs s'impressionen i et pregunten que vas fer, si els vas ajudar, etc. Perquè no estan acostumats. Li expliques lo bo, perquè no vols que es preocupi, però la merda me la menjo i me la guardo jo sol o la comparteixes amb els teus companys. I si hi ha un servei difícil, doncs esta el grup de suport psicològic.

Al 2009 l'Anna va venir, a l'incendi d'horta, i ja volia fer una sessió i li vaig dir, ara no, jo tinc ganes d'anar-me'n a casa a abraçar la meva dona. Ja havia

parlat prou amb càrrecs de la generalitat, al cap del servei, a no se qui. Doncs demà? Tampoc. Però bé al final vam quedar un altre dia i si si, es molt necessari. Un altre servei en el qual van morir 3 nens de la mateixa família, el que els estava intentant reanimar em va explicar que quan li estava fent el massatge estava pensant que el seu fill tenia la mateixa edat, com t'ho menges a això? I clar els van agafar, no van arribar ni al parc eh, i quan van acabar i van tornar, a Bellaterra els esperava Anna, i després parlen i veus que ho fan amb més naturalitat que si haguessin anat directes cap al parc hi haguessin quedat al dia següent, jo ho entenc però un te la necessitat de anar a casa seva algunes vegades. Jo necessito anar a casa.

Annex 7.6 Entrevista Psicòloga transcrita:

1- La majoria dels enquestats són bombers d'alta categoria, encara que trobem de tots els rangs, veiem que predomina els oficials, sub-inspector, sargent, inspector, etc... La majoria pels resultats, veiem que s'han vist en la situació de comunicar males notícies, però hi ha bombers que tenen un protocol, i altres que no, com pot ser això? A que creus que es degut? Creus que hi ha gran diferència amb els bombers que entren ara, dels bombers experimentats?

Això te molt a veure amb que no és un protocol operatiu, no tenim un protocol, una guia, que expliqui quins és el protocol per donar les males notícies, es tracta d'unes pautes que reben dins la formació, llavors bombers que duen molts anys, pot ser que l'hagin rebut, a la formació bàsica o la primera vegada que es va parlar d'aquest tema va ser a l'any 98, quan vam fer un curs d'emergències i suport sanitari, dins els primers auxilis psicològics. Clar des de aquest any s'ha continuat donant aquest contingut a l'escola. En conclusió, pot ser hi hagi bombers que no l'hagin rebut, tot i que sigui difícil, o pot ser es que no es recordin perquè al final tenen tant de material que al final es centre amb el que és necessari al dia a dia.

I si, hi ha grans diferències, a més a més, sobre l'aspecte d'aquests continguts més psicològics, la gent d'ara esta mes sensibilitzat. Els

bombers dels anys 70-80 eren persones molt rudes, la figura del "macho", de tirar pel dret. No vol dir que ara encara no ni hagi algun.

2- La majoria que no empren protocol es basen en l'experiència, poc amb els consells dels seus superiors o improvisen encara que poques vegades, això creus que es positiu, negatiu?

Es positiu que es basin en l'experiència, moltes de les situacions que li expliquem nosaltres, qualsevol persona ho pot afrontar perquè estem parlant de relacions humanes i tothom té eines per afrontar-lo. El que passa es que pot haver situacions en les que et bloquegis, per x raons, perquè creus que faràs mal a l'altre persona, perquè tu tampoc tens clar quina actitud tens cap a la mort, aspectes d'aquests que poden influir. Per això, un protocol és com un salvavides, jo em baso en un protocol i això em dona la seguretat de que ho faig bé. Cal dir que un protocol no té perquè ser rígid, has de tenir habilitats com per adaptar-te a la situació, i fer-ho servir com a marc i adaptant-lo a la persona que tens davant. Que has de dir, que no, és el que et dona l'experiència.

3- Creus necessari un protocol i una major formació per així poder donar com unes pautes generals que serveixin com a base per no dependre tant de la pròpia experiència?

Si, com et deia fins ara, com per tenir un protocol marc per comunicar males notícies, llavors dins aquest protocol amb els passos que s'han de seguir, que li comunico, a qui, i com li comunico. Totes aquestes pautes ajudarien a tenir una estructura mental, a preparar-te abans d'afrontar la comunicació amb aquella persona. Per tal de no anar a comunicar sense saber que dir-li. S'ha comprovat que una mala forma de comunicar la notícia pot dificultar l'entrada al dol, no em de afegir més patiment.

4- Creus que la comunicació de males notícies s'ha de adaptar al perfil de cada víctima, si li dius a uns pares, a un nen, a un avi, a la parella...?

L'adaptació al perfil seria important, no es el mateix la mort d'un fill, que per exemple a un adult se li mori el seu pare d'edat avançada. La mort sempre es tràgica i complicada. Per exemple explicar-li la mort a un nen es difícil perquè t'has de adaptar al nen perquè alomillor no compren que és la mort.

5- Comunicar la mort d'un nen pareix la tasca que han marcat com a més difícil, la majoria de vegades t'activen en aquests casos?

Enteoria m'haurien d'activar perquè es tracta d'un incident crític per donar suport a bombers. De normal la comunicació de males notícies la fa mossos d'esquadra però a vegades pot tocar als bombers, en tot cas, quan m'activen i han hagut de comunicar la mala notícia a familiars és pot parlar, en el grup de suport, de com han actuant i és pot reforçar el que han fet bé i els possibles punts de millora sobre aquesta comunicació, llevar falses creences, tipus li estic fent mal a aquesta persona per dir-li això, si és la mala notícia la que fa mal, no ets tu.

6- Amb els resultats de l'enquesta està clar que hi ha vegades que es senten un poc perduts a l'hora de realitzar la comunicació de males notícies, que estan incomodes, es preocupen per la seva forma de expressar-se, fins a quin punt donar informació, etc. Que els hi diries per tranquil·litzar-los i creus que amb el protocol es podrien evitar aquestes inseguretats?

Si jo penso, com te dit abans que el protocol et dona més seguretat però si que crec que en situacions concretes, en les quals hi hagi hagut algun incident en la comunicació, és podria fer una sessió de suport per revisar l'actuació, i així aprendre de l'experiència i del protocol.

7- La majoria dels enquestats van contestar que l'experiència es fonamental per la comunicació de males notícies, creus que es fonamental, que sense ella no es pot dur a terme una bona comunicació?

8- Gran part apunta a que el moment de comunicar males notícies es de les situacions més angoixants, quins consells els hi donaries per afrontar aquesta situació?

En una recerca per exemple, s'allarga durant dies, amb molts recursos activats, zones on es busquen, es a dir, es necessita gran coordinació però tenen moltes eines per saber com treballar-ho això. En canvi, comunicar una mala notícia, no tenen cap procediment a seguir, cap eina, que em digui com ho has de fer, pot ser no l'hagi fet mai i sigui la primera vegada

que m'hi trobo i es tracta d'un tema bàsic de comunicació, bàsicament es comunicació, no es una cosa objectiva, llavors és el que els tira enrere i jo ho entenc, que es una cosa que si es poguessin estalviar-se-la se l'estalviarien.

Però si ens posem al lloc de la família, que estan allà durant dies en una recerca, esperant a trobar la persona, quan el troben... Bueno nosaltres sempre diem que hi ha d'haver un sol interlocutor amb la família. I clar la família sap que aquell dia la referència de bombers es tal persona i es el que m'explica tot el cas, si hi ha indicis o no, i ara resulta que acaba la recerca i en ve una persona que no ha estat en tota la recerca a dir-me que la persona que buscaven està morta o no la troben. Al final els familiars volen que els hi comuniqui aquella persona que ha anat explicant tot el procés, durant tot el dia, que li expliqui que ha passat, on l'han trobat.

9- Entre els suggeriments per millorar aquesta comunicació vegem:

- **Anar acompanyat d'un company compromès amb la situació**
- **Empatia i escolta activa**
- **Comunicació fluïda i sempre la veritat**
- **Fer un seminari i un tríptic**
- **Millor donar la notícia un professional**

Que n'opines de cada una d'elles? Hi ha alguna que et cridi l'atenció, que trobis interessant?

Tot el que m'has dit, es tracte dins la formació, osigui que veig que alguns ho tenen clar, per exemple l'escolta activa i empatia, per apagar un foc, necessites la mànega però per donar suport psicològic a víctimes, es necessària l'empatia i l'escolta activa, la comunicació. Això vol dir que ens escolten quan donem les classes, el fet de anar acompanyat es una cosa que aconsellem, millor un binomi i un podria aportar una ajuda més pràctica i l'altre complir una funció més de suport emocional. El tema de que ho faci un professional, no seria adient, podem assessorar en tot moment i acompanyar. En tot moment es poden posar en contacte amb mi perquè una de les nostres competències és l'assessorament al comandament. Falta que es recordin de que hi ha aquest servei.

A l'horta de Sant Joan per exemple ens van activar per anar a comunicar les males notícies, varen morir 4 bombers el mateix dia, i havíem de comunicar

a 4 famílies, sent 2 psicòlegs en aquells moments amb lo que ens vam haver de repartir. Vam tardar tant a arribar al lloc que quan vam arribar, ja ho sabien, estava la família ja al parc. Quan vaig arribar al parc, li vaig explicar que havia passat i llavors va quedar mirant-me fixament, gira el cap mirant al comandament i pregunta, que ha passat? Fixat que significatiu que va ser això.

El problema es que vam deixar els bombers que es van trobar amb el "marrón", sense suport psicològic. Per tant, quan no tenim recursos, cal valorar on col·locar els recursos, ves estat millor anar nosaltres cap on estaven els bombers, i els comandaments a donar les males notícies.

10- Tindries alguna proposta personal per millorar aquesta comunicació, el pla de formació o bàsicament per tranquil·litzar al propi personal de bombers?

Es una formació que es dona dins la formació continua, però es podria fer una proposta a l'escola de bombers de fer un monogràfic, algun curs sobre pèrdues, comunicació de males notícies, protocols específics quan l'afectat és un company. Tot i que es dona dins la formació continua, ara fa poc, han fet un curs sobre l'afrontament de la conducta autolítica. Per què no fer-lo sobre comunicació de males notícies? Dins mossos ho feien antigament, feien tallers de comunicació de males notícies.

S'han fet cursos utilitzant el Role-Playing, en el qual, els actors de l'escola de teatre, interpretaven el paper de la família, amb un preparació prèvia. Expressaven incredulitat, negació... Lo millor d'això, a part de posar en pràctica les pautes, era que els actors al final explicaven com s'havien sentit, era molt enriquidor. Crec que això encara es fa.