

Taller 3

Recursos comunicatius en la mort i el procés de donació

1. Justificació:

Aprendre a afrontar i acceptar la mort contínua sent, en la nostra societat, un fet complex amb una enorme càrrega emocional, racional i afectiva per la convergència de múltiples determinants individuals, socials i culturals complexos i en contínua evolució (1,2,3).

La tasca com a professionals de la salut adquireix encara una major rellevància per acompanyar, pal·liar i ajudar els nostres pacients i els seus familiars en aquest aspecte crucial (1) donat que, en el nostre entorn, l'àmbit hospitalari encara constitueix el context més habitual en què moren els pacients (4).

Als serveis d'Urgències i Emergències això pren una especial significació per l'establiment de noves polítiques sanitàries des de la ONT (Organització Nacional de Trasplantaments), amb les quals es dóna més importància al compromís d'aquests serveis en el procés de donació d'òrgans i teixits (5) i perquè l'habitual situació de sobrecàrrega assistencial, espais inadequats, falta d'intimitat i desconeixement proper del pacient, representen dificultats afegides. Dominar els recursos comunicatius apropiats per transmetre amb seguretat i sensibilitat la informació sobre la mort d'un pacient als seus familiars, implica una ineludible relació amb la possibilitat de contribuir a la donació d'òrgans i teixits del difunt, amb l'extraordinari benefici que això comporta per a tota la societat (5), i fa imprescindible una formació adequada i actualitzada (6).

El format "taller", creiem que facilita que el professional pugui comprovar les seves destreses i dificultats, i en definitiva, l'adquisició dels coneixements i habilitats proposats.

Com ha estat detectada aquesta necessitat?

En part, fruit d'una reflexió a les reunions d'equip dins dels nostres Serveis d'Urgències Hospitalàries. Tot i assumida com a inherent a la nostra tasca, la comunicació de males notícies acostuma a suposar un alt grau d'estrès per als professionals sanitaris; en particular, la notícia de la mort. Incrementar les "habilitats comunicatives" per afrontar aquests casos pot significar una font de satisfacció pel sanitari, per quant sentim que ajudem i confortem.

D'altra banda, la inestimable implicació del "Grup Coordinador de Donació d'Òrgans i Teixits" en el nostre centre (Hospital Universitari Dr. Josep Trueta) ha estat un veritable revulsiu, que ens ha fet plantejar-nos el tema en profunditat.

Els estudis que constaten la necessitat de formació dels professionals sanitaris pel que fa a comunicació de males notícies i al procés de donació (7,8) demostren que aquesta capacitació disminueix el nivell d'estrès i augmenta la motivació dels professionals davant aquestes situacions, i potencia la satisfacció i confiança dels pacients.

2. Objectiu:

Optimitzar els recursos comunicatius que permeten als professionals sanitaris ajudar els familiars dels pacients, a afrontar la seva mort i el procés de donació d'òrgans i teixits.

3. Objectius específics:

1. Conèixer els conceptes més rellevants de la programació neurolingüística (PNL).
2. Identificar les diferents eines de comunicació amb el pacient: sistemes representacionals, calibració, el rapport, metamodel del llenguatge
3. Conèixer el concepte d'intel·ligència emocional.
4. Identificar les diferents competències personals: autoconsciència, autocontrol, automotivació, empatia, habilitats socials (assertivitat, escolta activa).