



Bibliotecas	Formación	Foro	Innovación	Entrevista	Experiencias	Investigación	A nosa escola
-------------	-----------	------	------------	------------	--------------	---------------	---------------

Inicio » A comunicación de malas noticias e o proceso de dó » A comunicación de malas noticias e o proceso de dó

# Foro



## A comunicación de malas noticias e o proceso de dó

### Pautas de intervención para os centros educativos de Galicia

O GIPCE é un grupo profesional de psicólogos e psicólogas especializados na atención psicolóxica en situacións de catástrofes e emerxencias que pertencen ao Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia. Desde que comezou a funcionar o GIPCE, producíronse demandas para intervir en contextos educativos como consecuencia de situacións trágicas que provocan unha gran conmoción entre o alumnado, familias e profesorado.

M.<sup>a</sup> Leonor Galiana Caballero, educadora en centros de menores

[lenigal6@yahoo.es](mailto:lenigal6@yahoo.es)

Concepción López Martín, mestra no CEIP de Fontes-Baiña en Baiona

[contxita.lopez@edu.xunta.es](mailto:contxita.lopez@edu.xunta.es)

Olegaría Mosqueda Bueno, mestra, educadora e orientadora no IES Sta. Irene de Vigo

[omosqueda@edu.xunta.es](mailto:omosqueda@edu.xunta.es)

M.<sup>a</sup> Carmen Patiño García, docente/formadora e técnica de emprego e orientadora profesional.

[carmenmpatinog@hotmail.com](mailto:carmenmpatinog@hotmail.com)

Avelina Senra Comesaña, psicóloga clínica na UAD de Pontevedra.

[avelina.senra.comesana@sergas.es](mailto:avelina.senra.comesana@sergas.es)

Julita M.<sup>a</sup> Touriño Araújo, mestra con práctica privada en gabinete de psicoloxía en Pontevedra.

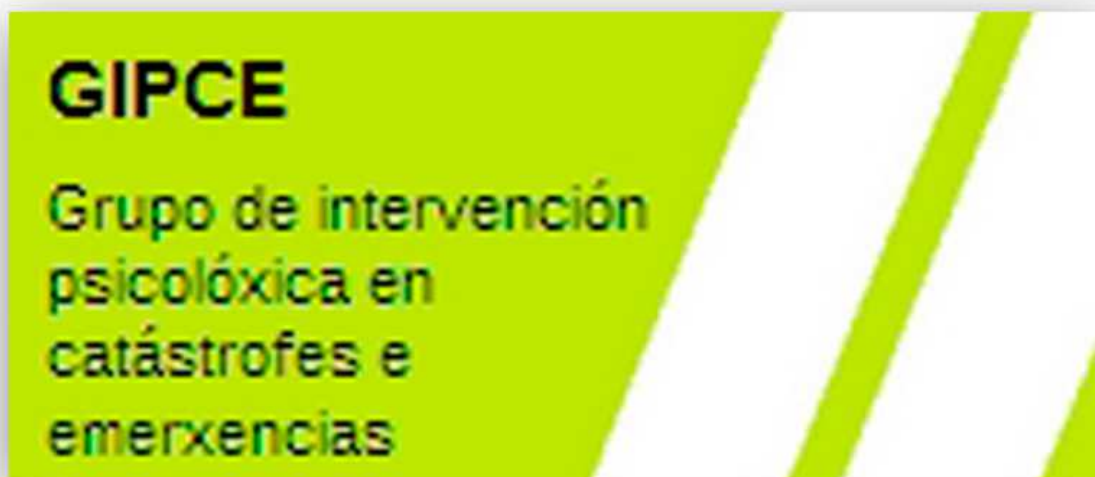
[jm-tourino@cop.es](mailto:jm-tourino@cop.es)

Psicólogas colexiadas e membros do Grupo de Intervención Psicolóxica en Catástrofes e Emerxencias do Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia

### Introdución

Ao longo do artigo expónse unha serie de recomendacións para lles comunicar malas noticias aos menores dentro do contexto educativo, xa que son a poboación máis vulnerable e necesitan ter ferramentas e recursos axeitados para afrontar por primeira vez o dó.

O GIPCE é un grupo formado por psicólogos e psicólogas especialistas na intervención psicolóxica en catástrofes e emerxencias que pertencen ao Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia e que desenvolve o seu labor desde o ano 1996. Desde o ano 2004, o GIPCE atendeu diversas situacións críticas que afectaron a diferentes membros da comunidade educativa. Hai que ter en conta que cada intervención ten as súas peculiaridades e, ao longo destes anos, procurouse promover unha mellor, máis rápida e eficaz resposta a cada incidente crítico desde a formación e experiencia dos profesionais que interveñen.



## Os menores ante o dó e a morte

Cando falamos de dó, referímonos a un proceso emocional complexo e doloroso, composto de fenómenos fisiolóxicos, psicolóxicos e sociais que padecen as persoas pola perda dun ser querido ao que as une un vínculo afectivo.

En gran parte das intervencións realizadas, observouse que os menores, en moitos casos, non se adoitan ter en conta por considerar que non están en condicións de comprender o que é a perda dun ser querido, mesmo se chega a non lles comunicar a triste noticia. É habitual intentar ocultarllo, nalgúns casos por estar a familia moi afectada e noutros por intentar evitalles a dor pola perda, pero en ambos os casos o feito de agochar o que está pasando pode producir danos no ámbito emocional dos menores, tales como falta de confianza, falta de seguridade, irritabilidade etc. Outras razóns para non dicirlllo poden ser o non saber como falarlles da morte aos menores ou tamén como enfrontarse ás posibles preguntas e reaccións do neno ou adolescente.

Existen unha serie de variables que poden dificultar a elaboración do dó, como falecemento por actos violentos, morte por suicidio, visualización da persoa falecida ou morte inesperada da persoa ou persoas que o coidan.

## Como falar da morte con menores

Normalmente é un familiar quen se encarga de lle dar a mala noticia ao menor, pero pode suceder que teña que ser un membro da comunidade educativa quen comunique o falecemento dun irmán ou irmá, proxenitor etc. Para iso deberíanse ter en conta as seguintes cuestións:

Cando dicírllo? O antes posible.

Quen llo di? O pai e/ou a nai ou a persoa máis vinculada emocionalmente e máis serena, deixando claro que o menor non está só nin abandonado.

Onde se lle di? Nun lugar tranquilo e cómodo, sen interferencias.

Como se lle di? Sentándose ao seu carón, mirándoo aos ollos, mantendo o contacto físico e dándolle tempo para que asimile a noticia.

Que se lle di? Partindo do que xa sabe, contarlle o acontecido e dar só a información necesaria e verdadeira para que entenda a situación, permitíndolle facer preguntas e tratando de aclarar as súas dúbidas.

## Asistencia aos ritos funerarios

A partir dos sete anos é recomendable ter en conta os menores nos ritos funerarios e de despedida, facilitándolles a súa asistencia se así o desexan e adaptándose á súa competencia emocional con independencia da súa idade. É importante explicarlles en que consisten os ritos funerarios para que non se sorprendan nin se asusten ante o que poidan presenciar.

O aconsellable é que decidan libremente se queren asistir ou non ao tanatorio, funeral e/ou cemiterio e, en caso afirmativo, que estean acompañados en todo momento e se responda con claridade e na súa propia linguaxe a todas as preguntas que formulen. É fundamental que se estea pendente deles, dos seus xestos e das súas reaccións, comprobando se están demasiado afectados e valorando se deben continuar ou se é o momento de marchar. Se o menor elixiu non ir, hai que respectar a súa decisión e evitar que se sinta mal ou culpable.

En ambos os casos, pode propoñérselle ao menor que leve un ramo de flores, un debuxo ou unha carta, a xeito de despedida, ao tanatorio ou á tumba da persoa falecida ou ao lugar onde espárexeron ou están depositadas as cinzas se foi incinerada. Este acto axudarlle no proceso de aceptación e facilitaralle a toma de conciencia pola perda do seu ser querido.

## Adolescentes nunha situación crítica

A adolescencia é unha época de grandes cambios no ámbito social, intelectual, biolóxico e familiar, polo que aos adolescentes habitualmente lles custa entender e regular as súas propias emocións. O adolescente adoita pensar que a súa vida lle irá sempre ben, pero ante a presenza dun incidente crítico pode, en ocasións, adoptar unha pose de distanciamento e fortaleza pola falta de vivencias ante a perda e o dó, pero isto demostralle que as persoas son vulnerables e iso é dificilmente tolerable para eles.

Aínda que a maioría dos adolescentes nesta etapa de rebeldía adopta posturas de oposición e confrontación cara ás súas familias e profesorado, a perda de seres queridos xeralmente agrava o distanciamento. Sorprende que algúns, ante a necesidade de expresar os seus sentimentos, amosen actitudes sensatas, tanto ou máis ca no caso das persoas adultas.

Un aspecto favorable é que se trata dunha etapa onde se promoven con grande intensidade e frecuencia as relacións sociais no grupo de iguais, polo que a

incidente crítico o adolescente contará co apoio e coa solidariedade de todas as súas amizades e mesmo de compañeiros e compañeiras da clase. Con todo, hai casos nos que pode ocorrer o contrario: que o adolescente se ille.

O centro educativo, sabendo que o grupo de iguais ten un valor protector de apoio, debe darlle soporte ao adolescente para que o seu grupo tamén lle axude. Para que o grupo de iguais poida ser solidario necesita:

- que se lle teña en conta,
- que lles dean información e pautas sobre o que poden facer polo compañeiro ou compañeira,
- que as persoas adultas valoren positivamente a súa implicación no coidado do adolescente afectado.

## Como implicar os adolescentes nun incidente crítico

Tratar o adolescente como se xa fose unha persoa adulta (xa se senten como tales cando lles convén). Hai que usar unha linguaxe, xestos e actitudes que lles dean a entender que se lles trata como persoas adultas.

Ofrecer información, relatando o ocorrido e omitindo o que se pensa que o adolescente debería facer. Se considera que necesita consello, xa o pedirá.

As persoas adultas deben de estar dispoñibles, pero evitarán impoñerlle a súa presenza ao adolescente.

Débase respectar o seu espazo tanto para estar só ou soa como para estar co seu grupo de iguais, preguntándolle se é un bo momento para falar, se necesita algo, ofrecerlle diferentes opcións e convidalo ás actividades que se van organizar.

## Comunicación de malas noticias no contexto educativo

Do mesmo modo ca coas familias, adoita existir unha certa tendencia por parte do profesorado a ocultarlle ao alumnado o falecemento dun membro da comunidade educativa, así como a non saber reaccionar ante a devandita situación nin xestionala fronte ao alumnado. A continuación expóñense unha serie de pautas para facilitar a comunicación de malas noticias aos menores no contexto educativo:

Debe darse ao alumnado a información necesaria canto antes, adaptada á súa idade e capacidade emocional, evitando os detalles morbosos e os eufemismos, de maneira delicada, asegurándose de que o alumnado escoita e entende. Hai que tratar de responder as súas dúbidas e os seus temores con claridade, transmitíndolles sempre calma.

As explicacións que se ofrezan deben ser concretas, curtas, comprensibles e veraces. Unha vez comunicada a noticia, pode suceder que o menor se comporte como se non pasase nada.

Se a morte se produce por enfermidade, recoméndase comezar dicíndolles aos máis pequenos e pequenas: "estaba moi, moi, moi enfermo". No caso de falecemento no hospital, débese facer fincapé na gravidade da súa enfermidade e que se fixo todo o posible por salvar esa persoa.

No caso de que a morte sexa repentina, aconséllase ser o máis fiel á realidade, aínda que é recomendable, en casos de morte violenta ou por suicidio, evitar os detalles que non se consideren relevantes para a comprensión do sucedido e sempre adaptándose ás características evolutivas do menor.

É necesario previr posibles sentimentos de culpa ou de vergoña no menor, xa que este pode pensar que é o causante do incidente crítico, por exemplo, por portarse mal ou por discutir recentemente.

É importante que as persoas adultas eviten expresións do estilo: "deixounos", "foise" (non é un abandono por vontade propia), "a morte é un soño", "está durmido", "como era tan bo, Deus chamouno ao seu lado", "foi de viaxe", así como as que lle impoñan ao menor un deber ou responsabilidade non adecuado á súa idade e xénero: "agora es o home da casa" (ao neno) ou "agora tes que coidar da túa mamá e dos teus irmáns" (á nena).

Débase explicar que a morte é un proceso **natural e universal** de desenlace da vida. Tamén hai que dicirlle que é un **proceso irreversible**, xa que todas as funcións vitais terminan completamente no momento da morte. Para facilitarlle a comprensión deste feito ao alumnado menor de 10 anos, pódese facer fincapé en que o seu corpo deixou de funcionar: non se move, non respira, non lle latea o corazón e non necesita alimentarse.

Débase incidir en que o menor non volverá ver o seu ser querido nin poderá abrazalo, pero que seguirá vivo no seu corazón, explicándolle o que é a morte, atendendo fundamentalmente ao que ten de definitiva e final.

Ante unha situación de perda, o normal é ter un sentimento de tristeza polo que hai que explicarlle que as bágoas son a expresión da dor.

Para falar do sucedido en educación infantil e primeiros cursos de educación primaria, é moi útil que o seu titor ou profesor comece **preguntándolles polo que os nenos e nenas xa saben** e, despois de escoitar, explicarlles o acontecido.

Aos irmáns, irmás ou familiares matriculados no centro dos menores afectados débeselles **comunicar o incidente de forma inmediata**, prestándolles a axuda necesaria (que estean sempre con compañía e proporcionándolles consolo).

Ante un suceso destas características, hai que destacar sempre a súa **excepcionalidade** xa que o feito non ocorre todos os días, polo que é necesario abordar as súas posibles consecuencias (tales como, por exemplo: fatalidade, fallo imprevisible).

Sempre se debe valorar de modo positivo a colaboración do alumnado na situación crítica, ben por propia iniciativa ou ben por suxestión dun adulto, xa que a devandita colaboración é un factor protector que lle axudará a procesar o vivído.

## Comunicación ás familias

É de vital importancia unha correcta comunicación do incidente crítico ás familias directamente afectadas canto antes e para iso débese:

1. Valorar a forma máis adecuada de facelo (por teléfono ou persoalmente).
2. Ter en conta a situación da persoa que vai recibir a noticia (se está a conducir ou ten unha enfermidade grave).
3. Explicar con serenidade o sucedido e moi brevemente: "Ao seu fillo ocorreu algo moi grave: estaba a xogar ao fútbol no patio e deu un golpe moi forte na cabeza. O equipo médico xa está de camiño. Ten que acudir ao colexio canto antes".
4. Asegurarse de que o desprazamento da persoa que recibe a noticia se realiza en condicións de seguridade, por exemplo, propoñéndolle que evite conducir.

O equipo directivo debe aconsellar as familias que formen parte da comunidade educativa afectada que falen cos seus fillos e fillas sen ocultar a situación e transmitindo tranquilidade, apoio e seguridade:

- Que lles conten sempre a verdade.
- Que lles digan só aquilo que poidan entender e asumir.
- Que respondan ás preguntas que lles fagan sobre o que pasou.

As familias deben permitir e respectar a expresión de sentimentos e emocións dos menores, así como tamén a súa ausencia. As persoas adultas poden servir de modelo adecuado de expresión do dól e, para iso, debemos ter en conta as seguintes recomendacións:

O pai e/ou a nai ou, de ser o caso, o titor ou titora legal deben estar física e emocionalmente próximos e dispoñibles para o momento en que os necesiten.

Facilitarlles aos seus fillos ou fillas a participación nos ritos funerarios se desexan asistir, explicándolles previamente o que van presenciar.

Restablecer a vida cotiá canto antes (rutinas, pautas e horarios) sen esquecer límites e normas.

Poden darse unha serie de reaccións non habituais, tales como volver mollar a cama, chorar con grande intensidade e desconsolo durante moito tempo, illarse, **subir** aquilo que estea relacionado co incidente crítico, como ir á neve, subirse a un autobús ou bañarse na piscina.

Se pasado un tempo prudencial, de catro a oito semanas, a familia percibe que a intensidade destas reaccións non diminúe, que aumentan ou que dificultan de forma importante a súa vida diaria, hai que considerar pedir axuda profesional.

**Sobreproteger os menores, tentando evitar o seu padecemento, pode ser interpretado como un modo de non telos en conta.**

## Conclusión

Debido á posible ocorrencia de incidentes críticos no contexto educativo, consideramos conveniente e necesario unha adecuada formación a mestres, profesorado e educadores. Con independencia de contar con psicólogos especializados que poidan intervir nestes casos, cómpre unha formación específica para poder dar unha resposta serena e eficaz ante unha posible situación crítica.

A morte é un proceso natural, universal e irreversible da vida que supón unha serie de emocións relacionadas coa perda. O traballo coas emocións faise imprescindible en educación: aprender a identificalas e saber manexalas axudaranos ao longo de toda a nosa vida.

No contexto educativo hai ocasións nas que se lle ocultan ao alumnado as consecuencias trágicas dunha situación crítica. Por iso, realizar unha boa comunicación do sucedido no incidente crítico facilitará que o proceso de dó se inicie de forma adecuada para os afectados. Non debemos esquecer que nestas circunstancias moitos nenos, nenas e adolescentes se enfrontarán por primeira vez á morte dun ser querido e o que iso supón.

Finalmente, tanto o centro como as familias deberán estar alerta a posibles complicacións emocionais nos menores que deriven da propia vivencia do suceso crítico.

## Bibliografía:

ESQUERRA ARESTÉ, M. e AGUSTÍ FARRENY, A. M.<sup>a</sup> (2012). *El niño ante la muerte. Acompañar a chicos y adolescentes que han perdido a un ser querido*. Lleida: Milenio Publicaciones.

HERRÁN GASCÓN, A. (2000). *¿Todos los caracoles se mueren siempre? Como tratar la muerte en educación infantil*. Madrid: Ediciones de La Torre.

KROEN, W. C. (2011) *Cómo ayudar a los niños a afrontar la pérdida de un ser querido*. Barcelona: Ediciones Oniro.

RAMOS ÁLVAREZ, R. (2010) *Las estrellas fugaces no conceden deseos*. Madrid: TEA Ediciones.

WOLFELT, A. (2001) *Consejos para niños ante el significado de la muerte*. Barcelona: Ed. Diagonal

WOLFELT, A. (2003) *Consejos para jóvenes ante el significado de la muerte*. Barcelona: Ed. Diagonal

GIPCE (2011) *Guía de autoaxuda para persoas afectadas por situacións críticas*. Santiago de Compostela: Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia. Edición dixital: [http://www.copgalicia.es/PDF/Guia\\_autoaxuda.pdf](http://www.copgalicia.es/PDF/Guia_autoaxuda.pdf)

GIPCE (2014) *Protocolo de actuación en centros educativos*. Santiago de Compostela: Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia. Edición dixital: [http://copgalicia.gal/system/files/PDFs/xerais/protocolo\\_actuacion\\_en\\_centros\\_educativos\\_galego.pdf](http://copgalicia.gal/system/files/PDFs/xerais/protocolo_actuacion_en_centros_educativos_galego.pdf)

**Palabras clave:** Malas noticias Centros educativos Dó Incidentes críticos

Número: 71 / xaneiro - xuño 2016

Sección: Foro

IMPRIMIR

RECOMENDAR

## Ligazóns relacionadas



© Xunta de Galicia. Información mantida e publicada na internet pola Xunta de Galicia  
Suxestións e queixas | Aviso legal | Atendémolo/a | RSS

