

Enrique Parada Torres (Coord.)



PSICOLOGÍA y EMERGENCIA

Habilidades psicológicas en las
profesiones de socorro y emergencia

2ª Edición

biblioteca de psicología



DESCLÉE DE BROUWER

ENRIQUE PARADA TORRES
(Coord.)

PSICOLOGÍA Y EMERGENCIA

**Habilidades psicológicas en las profesiones
de socorro y emergencia**

2^a Edición

**BIBLIOTECA DE PSICOLOGÍA
DESLÉE DE BROUWER**

Índice

| | |
|--|----|
| Agradecimientos | 17 |
| Autores | 21 |
| Prólogo | 25 |
| Introducción | 31 |
| 1. El comportamiento humano en situaciones de emergencia.. | 37 |
| <i>Enrique Parada Torres</i> | |
| 1. Introducción | 38 |
| 2. Principios básicos de conducta: el modelo ABC..... | 39 |
| 3. Consideraciones sobre las situaciones de emergencia y las personas afectadas | 57 |
| 2. Estrés y ansiedad en salvamentos, rescates y auxilios | 69 |
| <i>Javier Martín Oterino, Enrique Parada Torres</i> | |
| 1. Introducción | 69 |
| 2. Definición conceptual | 71 |
| 3. Fuentes de estrés | 79 |
| 4. Afectación del estrés ante la situación de emergencia | 81 |
| 5. Moduladores del estrés | 88 |
| Recuerda | 90 |

| | |
|---|-----|
| Para complementar | 90 |
| Referencias bibliográficas | 91 |
| 3. Estrategias psicológicas de control del estrés | 93 |
| <i>Javier Martín Oterino, Antonio Puerta Torres</i> | |
| 1. Introducción | 93 |
| 2. Técnicas para modificar la activación fisiológica. | 96 |
| 3. Técnicas para modificar la activación cognitiva. | 104 |
| 4. Técnicas para modificar la activación motora | 128 |
| Recuerda | 136 |
| Para complementar | 137 |
| Referencias bibliográficas | 138 |
| 4. Elementos básicos para la comunicación efectiva con afectados | 141 |
| <i>Enrique Parada Torres</i> | |
| 1. Introducción | 142 |
| 2. Principios básicos de la comunicación | 143 |
| 3. Componentes de la comunicación | 151 |
| 4. La comunicación asertiva. | 154 |
| Recuerda | 162 |
| Para complementar | 163 |
| Referencias bibliográficas | 163 |
| 5. Técnicas, estratagemas y estrategias comunicativas con afectados | 165 |
| <i>Enrique Parada Torres</i> | |
| 1. Técnicas para la comunicación en situaciones de emergencia. | 166 |
| 2. Estrategias y estratagemas comunicativas en situaciones de emergencia | 197 |
| 3. Un ejemplo de combinación de técnicas: comunicación durante acciones de salvamento y rescate. | 211 |
| Recuerda | 212 |
| Para complementar | 212 |
| Referencias bibliográficas | 213 |

| | |
|--|-----|
| 6. Comunicación con niños en situaciones de auxilio y emergencia | 215 |
| <i>Rodolfo Ramos Álvarez, M^a Dolores Portela Oviedo</i> | |
| 1. Introducción | 216 |
| 2. El primer contacto | 220 |
| 3. La atención directa al menor en situaciones de auxilio, rescate y salvamento | 226 |
| 4. Finalizar la intervención. | 237 |
| 5. El recuerdo posterior | 240 |
| Recuerda | 242 |
| Para complementar | 244 |
| Referencias bibliográficas | 245 |
| 7. Comunicación con otras “poblaciones especiales” (personas mayores, personas con discapacidad, personas extranjeras) . | 247 |
| <i>Natalia Lorenzo Ruiz</i> | |
| 1. Las “poblaciones especiales” | 248 |
| 2. Comunicación con personas mayores | 250 |
| 3. Comunicación con personas con discapacidad. | 259 |
| 4. Comunicación con personas extranjeras. | 286 |
| Recuerda | 289 |
| Para complementar | 290 |
| Referencias bibliográficas | 291 |
| 8. Comunicación de malas noticias | 293 |
| <i>M^a del Mar Gómez Gutiérrez</i> | |
| 1. ¿Qué es una mala noticia? | 294 |
| 2. ¿Por qué nos preocupa comunicar malas noticias? | 297 |
| 3. Procedimiento para comunicar malas noticias. | 298 |
| 4. Etapas por las que pasa una persona tras recibir una mala noticia. | 306 |
| 5. Habilidades de los profesionales de socorro y emergencias necesarias para la comunicación de malas noticias. | 310 |
| 6. Aspectos específicos en la comunicación de malas noticias en menores y otras poblaciones. | 312 |
| Recuerda | 318 |

| | |
|--|-----|
| Para complementar | 319 |
| Referencias bibliográficas | 320 |
| 9. Gestión de emergencias por intento de suicidio | 321 |
| <i>M^a Patricia Acinas Acinas, Fernando A. Muñoz Prieto</i> | |
| 1. Entendiendo el suicidio | 324 |
| 2. Mitos y realidades en el suicidio | 327 |
| 3. El suicidio y los suicidas. | 329 |
| 4. Cómo actuar con un suicida. | 345 |
| Recuerda | 360 |
| Para complementar | 361 |
| Referencias bibliográficas | 362 |
| Enlaces Web | 363 |
| Recursos audiovisuales | 365 |
| 10. Gestión de emergencias con comportamiento violento | 367 |
| <i>M^a Patricia Acinas Acinas, Fernando A. Muñoz Prieto, Enrique Parada Torres</i> | |
| 1. Introducción | 368 |
| 2. ¿Qué hace que la gente se ponga violenta? | 370 |
| 3. Las edades de la conducta violenta | 373 |
| 4. Personas violentas con sus consecuencias | 377 |
| 5. Cómo actuar con una persona agitada | 378 |
| 6. Cómo actuar con una persona violenta. | 381 |
| Recuerda | 410 |
| Para complementar | 412 |
| Referencias bibliográficas | 414 |
| Enlaces Web | 415 |
| Recursos audiovisuales | 416 |
| 11. Manejo y comunicación con personas intoxicadas por alcohol y drogas. | 417 |
| <i>Miguel del Nogal Tomé, María Ramos Martín</i> | |
| 1. Las personas consumidoras de drogas | 419 |
| 2. ¿Qué es una droga? | 421 |
| 3. Comportamiento del drogodependiente | 422 |

| | |
|--|-----|
| 4. Clasificación de las drogas | 429 |
| 5. Personas consumidoras de sustancias depresoras del sistema nervioso central | 431 |
| 6. Personas consumidoras de drogas estimulantes del sistema nervioso central | 439 |
| 7. Personas consumidoras de sustancias perturbadoras del sistema nervioso central | 443 |
| 8. Recomendaciones finales | 449 |
| 9. Conceptos importantes a tener en cuenta | 451 |
| Recuerda | 453 |
| Para complementar | 454 |
| Referencias bibliográficas | 454 |
| | |
| 12. Comunicación con personas en crisis psicóticas | 457 |
| <i>Vicente Ibáñez Rojo, Domingo Díaz del Peral</i> | |
| 1. ¿Qué es una crisis psicótica? | 458 |
| 2. Tipos de psicosis | 461 |
| 3. Evaluar la situación. | 466 |
| 4. Comunicación con una persona en crisis psicótica | 467 |
| 5. Situaciones especiales. | 478 |
| Recuerda | 480 |
| Para complementar | 481 |
| Referencias bibliográficas | 481 |
| | |
| 13. Intervención en crisis con mujeres víctimas de malos tratos | 483 |
| <i>Julia Sebastián Herranz, Almudena Sánchez Mazarro</i> | |
| 1. ¿Qué son los malos tratos? ¿qué es la violencia de género? | 484 |
| 2. Nuestra inseguridad como profesionales: preocupaciones y miedos en la intervención con mujeres víctimas de malos tratos | 489 |
| 3. Habilidades y conocimientos básicos de las/los profesionales de emergencias necesarios para la atención a víctimas de malos tratos. | 492 |
| 4. Procedimiento para la intervención en crisis con una mujer víctima de malos tratos. | 497 |
| 5. Cuando la petición de ayuda se recibe por teléfono. | 505 |

| | |
|---|-----|
| 6. Consecuencias de los malos tratos | 507 |
| 7. Mitos sobre los malos tratos | 509 |
| 8. Pautas específicas de actuación para la policía | 512 |
| Recuerda | 514 |
| Para complementar | 515 |
| Referencias bibliográficas | 516 |
| | |
| 14. Intervención en crisis con mujeres víctimas de agresiones sexuales | 517 |
| <i>Julia Sebastián Herranz, Almudena Sánchez Mazarro</i> | |
| 1. ¿Qué es una agresión sexual? | 518 |
| 2. Nuestra inseguridad como profesionales: preocupaciones y miedos en la intervención con víctimas de agresiones sexuales | 521 |
| 3. Reacciones y etapas por las que pasa una persona tras ser agredida sexualmente | 523 |
| 4. Procedimiento para la intervención en crisis con una víctima de agresiones sexuales | 527 |
| 5. Cuando la petición de ayuda se recibe por teléfono. | 533 |
| 6. Habilidades de los/las profesionales de emergencias necesarias para la atención a víctimas de agresiones sexuales | 535 |
| 7. Mitos sobre la violación | 536 |
| 8. Pautas de actuación en situaciones de crisis para la policía | 538 |
| Recuerda | 541 |
| Para complementar | 542 |
| Referencias bibliográficas | 543 |
| | |
| 15. Primeros auxilios psicológicos en accidentes con múltiples víctimas y desastres | 545 |
| <i>Enrique Parada Torres</i> | |
| 1. El apoyo psicológico: un componente más de la atención integral en desastres | 545 |
| 2. Accidentes con múltiples víctimas y desastres como situaciones críticas | 547 |

| | |
|--|-----|
| 3. Personas afectadas tras desastres. | 548 |
| 4. Los primeros auxilios psicológicos: principios y objetivos | 550 |
| 5. ¿Quién puede hacer apoyo psicológico?: niveles de apoyo | 551 |
| 6. Primeros auxilios psicológicos: una propuesta de actuación | 552 |
| 7. Cuarenta acciones útiles para prestar primeros auxilios psicológicos | 554 |
| 8. Factores esenciales para una respuesta de apoyo psicológico efectiva ante desastres. | 557 |
| 9. Estructura táctica del apoyo psicológico inmediato en desastres. | 560 |
| Recuerda | 569 |
| Para complementar. | 570 |
| Referencias bibliográficas. | 570 |
| 16. Trabajar en profesiones de emergencia: Afrontar el estrés por incidente crítico y prevenir el desgaste psíquico y el desgaste por empatía. | 573 |
| <i>Carla Uriarte Chávarri, Enrique Parada Torres</i> | |
| 1. Introducción | 573 |
| 2. El estrés por incidente crítico. | 575 |
| 3. Quemarse por el trabajo | 584 |
| 4. El desgaste por empatía, la traumatización vicaria y el estrés traumático secundario | 589 |
| 5. Prevenir es mejor que curar | 593 |
| Recuerda | 597 |
| Para complementar | 597 |
| Referencias bibliográficas | 598 |

Autores

M^a Patricia Acinas Acinas

Psicóloga. Especialista en Psicología de Urgencias, Emergencias y Catástrofes. Supervisora Nacional de “Intervención Psicológica Especializada”. Técnico en Emergencias Sanitarias.

Miguel del Nogal Tomé

Psicólogo. Cruz Roja Española. Miembro de la Asociación madrileña de psicólogos de drogas y adicciones.

Domingo Díaz del Peral

Psiquiatra. Grupo de Salud Mental Médicos del Mundo.

M^a del Mar Gómez Gutiérrez

Psicóloga. Experta en duelo. Profesora asociada del Dpto. de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico. Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid.

Vicente Ibáñez Rojo

Psiquiatra. Grupo de Salud Mental Médicos del Mundo.

Natalia Lorenzo Ruiz

Psicóloga. Experta en crisis, emergencias y catástrofes. Técnico en Emergencias Sanitarias. Oficina Provincial de Asturias de Cruz Roja Española.

Javier Martín Oterino

Psicólogo. Especialista en Psicología Clínica y en Psicología de Urgencias, Emergencias y Catástrofes.

Fernando A. Muñoz Prieto

Psicólogo. Director de “Intervención Psicológica Especializada”. Coordinador de los cursos de Postgrado y Avanzado en “Psicología de Urgencias, Emergencias y Catástrofes” del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Enrique Parada Torres

Psicólogo. Especialista en Psicología de Urgencias, Emergencias y Catástrofes. Consultor en crisis y emergencias. Responsable del área de Psicología de la Asociación Española de Técnicos en Salvamento Acuático y Socorrismo.

M^a Dolores Portela Oviedo

Psicóloga. Especialista en Psicología de Urgencias, Emergencias y Catástrofes. Experta en Psicología infanto-juvenil.

Antonio Puerta Torres

Psicólogo. Suboficial de la Policía Municipal. Ayuntamiento de Madrid.

Rodolfo Ramos Álvarez

Psicólogo. Experto en Intervención en crisis y Psicología infanto-juvenil. Profesor Asociado del Dpto. de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Facultad de Educación y Humanidades. Campus de Melilla. Universidad de Granada.

María Ramos Martín

Psicóloga. Experta en Psicología y Drogodependencias. Ayuntamiento de Leganés

Almudena Sánchez Mazarro

Psicóloga. Formación Postgrado. Dpto. de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.

Julia Sebastián Herranz

Psicóloga. Profesora titular del Dpto. de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.

Carla Uriarte Chávarri

Psicóloga. Responsable de Apoyo y Salud Mental de Equipos. Médicos Sin Fronteras-España.

Prólogo

Miguel Costa y Ernesto López

Resulta familiar la ayuda psicológica que se presta en un centro de salud, un hospital o un consultorio clínico, escenarios más o menos estables y predecibles, a donde la gente acude por algún problema o dolencia más o menos específica. La ayuda psicológica resulta menos familiar, y quizás también más arriesgada, cuando tiene lugar en momentos especialmente críticos e imprevistos: las emergencias. De eso trata este libro.

Es un libro comprometido con las personas que sufren y que han visto quebrantados sus registros de esperanza con la vida porque quizás no tuvieron ocasión de despedirse de los que se fueron cuando menos lo esperaban, porque quizás perdieron sus pequeños o grandes vestigios de su identidad histórica y se quedaron sin nada, o porque tuvieron que experimentar la violencia y situaciones de estrés de manera especialmente intensa como quizás resulte difícil de imaginar. Personas “normales” en su mayor parte que, por avatares del destino, son víctimas directas o indirectas de accidentes, catástrofes, violencia o enfermedades. Es un libro comprometido también con las personas que dedican su tarea profesional a ayudar en condiciones de emergencia y que se ven expuestos a situaciones especialmente

críticas que ponen en riesgo su seguridad e integridad. Para hacernos una idea de este grado de exposición, basta con caer en la cuenta, como así se refiere en el libro, de que un profesional de emergencia puede verse expuesto en una semana activa de trabajo a más incidentes traumáticos que los que con toda seguridad verá un ciudadano medio en toda su vida.

Es por último, en coherencia con este doble compromiso al que aludimos, un libro completo y bien estructurado que rezuma conocimiento, sabiduría práctica y respeto. Resulta difícil imaginarse algún aspecto que no se contemple en el libro. Desde los fundamentos psicológicos que ayuden al lector a comprender por qué las personas se comportan como lo hacen y por qué hay personas que resultan más vulnerables que otras ante el estrés, hasta los procesos de comunicación implicados y guías prácticas que permiten afrontar situaciones críticas en diferentes escenarios y colectivos. De esta manera, el libro ofrece ya desde el primer capítulo una perspectiva biográfica, compleja e histórica del comportamiento humano que se expone a situaciones de emergencias y, como tal, orienta a quienes han de ayudar en estas situaciones a que lo hagan de manera sutil y sensible, animando también a la propia reflexión sobre la ayuda que se presta cuando se inician intentos y procesos de solución que generan o mantienen problemas. Es lo que muy acertadamente se denomina “los problemas de las soluciones”. De manera muy didáctica el libro nos introduce, en los capítulos segundo y tercero, en la clarificación de conceptos como estrés, ansiedad, respuestas adaptativas y disfuncionales de estrés así como moduladores del estrés a que se ven sometidos los profesionales que han de atender emergencias y un “menú” muy completo de estrategias psicológicas para el afrontamiento del estrés.

No podía faltar tampoco la estrategia básica de intervención: la comunicación. Puede decirse que el libro es, en su conjunto, todo un tratado de comunicación con guías prácticas ajustadas y pertinentes para facilitar el trabajo del “emergencista”. Los autores van presentando los diferentes aspectos de la comunicación como si de un paisaje se tratara que se fuera revelando y llegara hasta sus matices más precisos y concretos. Y así, introducen en los fundamentos más

básicos para comunicarse bien con afectados (Cap. 4). La expresión metafórica “los cerrojos” de la biografía resulta muy afortunada para recordarnos que las personas afectadas, como biografías complejas que son, con una historia y experiencias diferentes, resultan especialmente sensibles y selectivamente permeables para bloquearse y cerrarse ante la intervención de un profesional, más aun cuando esta relación transcurre en especiales momentos de amenaza. Precisamente por ello, los autores se detienen en compartir con el lector técnicas y estrategias básicas de comunicación (Cap. 5) que resultan especialmente indicadas para ayudar a las víctimas y requerir su colaboración: interpretar con rapidez el significado de contextos problemáticos, dirigir, dar instrucciones con firmeza y asumir el control cuando la seguridad de la víctima así lo requiere, informar de manera pertinente para disminuir la ansiedad, bien “resignificando” lo que está experimentando la víctima, bien facilitando la distracción o facilitando procesos de extinción. Y todo ello con ejemplificaciones de casos concretos bien seleccionados y que denotan un buen conocimiento de la realidad como de explicaciones teóricas que denotan también un buen conocimiento teórico. El libro se detiene de manera amena en recursos y estrategias con indudable sentido metafórico para hacer frente a las diferentes situaciones que plantea la comunicación con afectados, en especial, cuando el comportamiento de éstos puede resultar un obstáculo para su seguridad y su supervivencia. “Surcar el mar a espaldas del cielo”, “mentir diciendo la verdad”, “enturbiar las aguas para que floten los peces” son, entre otras, algunas de estas estrategias que no nos atrevemos a desvelar para que sea el mismo lector quien experimente el placer de descubrirlas.

El proceso de comunicación no podía quedar completo si no contemplara el difícil reto de comunicarse bien con niños en situaciones de rescate y emergencia (Cap. 6). Esto ocupa un lugar especial en la intervención de los profesionales, por cuanto éstos suelen estar más afectados cuando sus acciones de salvamento o seguridad no se coronan con éxito. El libro se detiene en las peculiaridades de las reacciones de estrés de los menores, con un decálogo muy práctico de cómo comunicarse bien con ellos así como una relación de aspectos

que conviene evitar. El resto de capítulos ofrece guías completas y orientaciones prácticas y precisas para comunicarse con “poblaciones especiales” como personas mayores, con discapacidad y personas extranjeras (Cap. 7), para dar malas noticias (Cap. 8), para gestionar emergencias por intentos de suicidio (Cap. 9), para intervenir y preservar la seguridad e integridad en situaciones de violencia (Cap. 10), para manejar y comunicarse bien con personas intoxicadas por alcohol y drogas (Cap. 11), con personas que sufren crisis psicóticas (Cap. 12), o para intervenir en crisis con mujeres víctimas de malos tratos (Cap. 13) y de agresiones sexuales (Cap. 14). Un manual, pues, muy completo de comunicación y de guías prácticas.

Por último, el libro se cierra con dos capítulos sumamente relevantes. El capítulo 15 afronta la compleja tarea de los primeros auxilios psicológicos en accidentes con múltiples víctimas y desastres. Es un capítulo ambicioso y con perspectiva de futuro por cuanto se plantea toda una Propuesta de Actuación en Primeros Auxilios Psicológicos que, no nos cabe duda, servirá de guía no sólo a los futuros “emergencistas” sino a las instituciones y organizaciones que pretendan planificar y organizar la ayuda psicológica en situaciones de emergencia. El último capítulo del libro (Cap 16) acomete un tema especialmente sensible para quienes se dedican a la tarea de ayudar en condiciones de emergencia: el estrés por incidente crítico. Las personas que trabajan en estas condiciones se ven expuestas a situaciones de especial demanda emocional que requieren ayuda, cuidado y, sobre todo, no sobrepasar determinados límites.

No podíamos terminar este prólogo sin antes aludir a algo que nos preocupa especialmente cuando se presta una ayuda psicológica. Nos referimos al fenómeno del “*enemigo complaciente*”, descrito por Ryan hace muchos años, y que describe el efecto del profesional que *te resuelve* los problemas pero que te roba la dignidad de resolverlos por ti mismo. Algunas imágenes que tuvimos ocasión de presenciar de cerca en los tristemente célebres acontecimientos del 11-M contribuyeron a que se encendieran algunas alarmas. Tuvimos la sensación de que “poner un psicólogo en su vida” podía estar sutilmente suplantando y hasta minando la ayuda que los contextos sociales naturales

(familiares, amigos...) vienen realizando por los siglos de los siglos. Y, en este sentido, hemos de decir que la ayuda que en este libro se dibuja se enmarca en el respeto más estricto hacia las víctimas. Éstas son consideradas como personas normales con capacidad de recuperarse y de hacer frente a las situaciones especiales por las que están pasando, y la ayuda no secuestra la dignidad de quienes sufren porque no les roba la capacidad de ayudarse y de recuperarse con ayuda de sus entornos sociales y tampoco son objeto de “diagnósticos psicopatológicos”. Por el contrario, la ayuda que se describe en este libro proporciona a la víctima un sentido de identidad y de afrontamiento normalizado.

Así pues, Enrique y demás colegas, gracias por habernos dado la oportunidad de tener en nuestras manos este libro y haber disfrutado con su lectura. Y es nuestro deseo de que sean muchos los lectores que se acerquen y puedan disfrutar y beneficiarse de sus “saberes” que os habéis decidido a compartir.

Miguel Costa y Ernesto López, *“Costa y López”*

Introducción

Enrique Parada Torres

*No soy más que uno, pero soy uno.
No puedo hacerlo todo, pero puedo hacer algo.
Y por no poder hacer todo,
no quiero dejar de hacer el “algo” que puedo.*

E. Everett Hale

Este es un libro que aborda el encuentro entre personas. Un encuentro muy concreto, entre seres humanos muy concretos. Trata de personas que sufren y personas dispuestas a ayudar porque han hecho de esta actividad su profesión. Se centra en la asistencia prestada y recibida en un escenario particular: el de la emergencia. Una asistencia que se traduce en acciones como salvar, rescatar, auxiliar, apoyar y en definitiva, facilitar que la persona afectada reciba la atención necesaria en esa situación.

El libro constituye una herramienta de ayuda para profesionales de la emergencia (Técnicos en emergencia sanitaria, bomberos, socorristas, médicos y personal de enfermería de emergencia prehospitalaria, rescatadores, policía, personal de Protección Civil, psicólogos emergencistas, etc.).

A través de un formato didáctico se facilita el aprendizaje de habilidades psicológicas que ayudan al profesional en el desempeño de su intenso trabajo. El libro proporciona orientaciones útiles para la gestión de dinámicas y situaciones críticas que el/la profesional de la emergencia ha de enfrentar con relativa frecuencia al asistir a los-as afectados-as. En los diferentes capítulos, se describen habilidades psicológicas y habilidades de comunicación para hacerlas frente, así como el empleo de pautas y procedimientos de interacción eficaz, con las personas objeto de ayuda.

Por medio de ejemplos y casos desarrollados y/o dialogados, menú de elementos clave, cuadros, resúmenes, etc., se pretende presentar unos contenidos directamente aplicables a la práctica profesional del/la emergencista.

El primer capítulo aborda el tema del comportamiento en situaciones de emergencia. A través del modelo ABC de Miguel Costa y Ernesto López se presentan las bases de la interacción humana en situaciones de emergencia entre el/la profesional y la persona afectada. Se describen los componentes y las dinámicas significativas básicas que pueden acontecer en dicha interacción.

El segundo capítulo profundiza en dos realidades que suelen presentarse y acompañar a los actores participantes en una situación de emergencia, tanto desde el rol de afectado, como a veces también desde el rol de profesional: La ansiedad y el estrés. El capítulo nos acerca a estos fenómenos psicológicos, a sus causas, fuentes, manifestaciones y consecuencias. El siguiente capítulo enlaza con el anterior para mostrarnos toda una serie de técnicas y estrategias que al profesional pueden resultarle sumamente útiles para afrontar el estrés que origina trabajar en situaciones intensas, y en ocasiones, emocionalmente impactantes.

El cuarto y el quinto capítulo tratan de un elemento imprescindible para la relación de ayuda en emergencias: La comunicación. El capítulo cuatro se centra en los principios, componentes básicos y estilo a tener en cuenta al comunicarnos con las personas afectadas. El quinto añade al anterior la presentación de toda una serie de habilidades, técnicas y estrategias a modo de ingredientes, a partir

de las cuales, elegir, combinar y elaborar nuestra acción comunicativa con una persona *concreta*, en una situación de emergencia *concreta*.

Los capítulos inmediatamente siguientes constituyen auténticos *monográficos* de habilidades de comunicación y manejo de la situación de emergencia con varios *tipos* de personas afectadas. Así, el capítulo seis expone la particular realidad de la situación de emergencia cuando trabajamos con niños, y nos invita a tener en cuenta diversas consideraciones al atender a este tipo de población.

El séptimo capítulo añade al anterior otras poblaciones concretas como son las personas mayores, personas con discapacidad y afectados que no conocen nuestro idioma (ni nosotros-as el suyo).

En el capítulo ocho, nos detenemos en el abordaje de una situación dura a veces e ingrata siempre: La comunicación de malas noticias. Con nuestra notificación, otorgamos un nuevo rol a quien la recibe. El conocimiento de la noticia, la convierte en una persona en duelo. El capítulo se centra así especialmente, en la comunicación de fallecimientos.

En el capítulo nueve vamos a tratar el tema del suicidio y las pautas de comunicación con este tipo de afectado/a cuando el intento de quitarse la vida da lugar a una situación de emergencia.

El décimo capítulo se detiene en la gestión de emergencias con comportamiento violento y el abanico de habilidades de comunicación y otras acciones, que conviene ser capaces de emplear frente a este tipo de conducta.

El capítulo undécimo presenta la realidad psicológica de las personas intoxicadas por alcohol o drogas y las recomendaciones al tratar con afectados-as por este consumo.

El capítulo doce se centra en un tipo de persona que en ocasiones desconcierta e incluso asusta, provocando esto que nos resulte difícil interactuar adecuadamente con ella: nos referimos a personas con crisis psicóticas. El capítulo, igual que hacen otros, nos ayuda a discriminar mitos y realidades y ofrece orientaciones para interactuar con individuos con un nivel de contacto con la realidad distinto al que solemos encontrar cotidianamente.

Los capítulos trece y catorce se ocupan de orientarnos en el manejo de dos situaciones de crisis en las cuales las personas afectadas son mujeres en la inmensa mayoría de los casos. Los malos tratos y las agresiones sexuales son enmarcados como situaciones críticas a abordar de manera urgente. Los capítulos presentan toda una serie de orientaciones y recomendaciones para comunicarnos y atender a la mujer que ha sufrido estos daños.

En el capítulo quince pasamos a prestar atención a un tipo de situaciones de emergencia afortunadamente menos frecuentes: Los accidentes con múltiples víctimas y los desastres. En este capítulo acercamos al profesional de emergencia a lo que constituyen labores de apoyo psicológico básicas y especializadas. Además, presentamos una propuesta de intervención de Primeros Auxilios Psicológicos que cualquier emergencista, en el momento y lugar adecuado, puede ofrecer a las personas damnificadas, de manera complementaria a la que van a prestar los-as profesionales de la intervención psicosocial (psicólogos, psiquiatras, trabajadores sociales...) sin necesidad de tener su cualificación.

Para finalizar el libro, el capítulo dieciséis da un giro y se vuelve a centrar en la figura del emergencista y en la importancia de cuidar de sí mismo/a para poder cuidar y atender a otros. El capítulo aborda problemáticas profesionales como el estrés por incidente crítico, el síndrome de quemarse por el trabajo, o el desgaste psíquico que puede originar el trabajar con víctimas de situaciones traumáticas. En él se llama la atención sobre este tipo de procesos disfuncionales y más importante aún, sobre actitudes y acciones que nos pueden ayudar a seguir ayudando sin tener que pagar a cambio un elevado precio emocional.

La totalidad del libro está llena de orientaciones y recomendaciones. Sin embargo, no pretendemos dar a entender que éstas constituyen la “receta mágica”, ni son las únicas formas de proceder en cada tipo de problemática. La complejidad de variables que se ponen en juego, personales y contextuales, durante una situación de emergencia, nos hacen animar a los-as compañeros-as emergencistas a tomar estas recomendaciones como pautas a considerar (de hecho, creemos

que son pautas útiles), y sobre todo y ante todo, a adaptarlas a partir de su análisis, conocimientos y experiencia funcional en torno a la situación de emergencia que haya de abordar en cada momento.

Recordémonos que no son las herramientas las que nos ayudan a “arreglar” algo, sino el correcto uso que hacemos de ellas. Próspero trabajo.

Nota: Para una lectura más ágil, los capítulos prescinden de diferenciar constantemente las categorías masculina y femenina “el-la”, presentando la categoría “el” por mero hábito de presentación en el medio escrito. Esto de ninguna manera pretende desigualar la figura femenina frente a la masculina, ni al hablar de profesionales, ni al referirnos a cualquier otro tipo de persona.

1

El comportamiento humano en situaciones de emergencia

Enrique Parada Torres

En este capítulo vamos a tratar sobre:

- El modelo a través del cual entender el proceso básico de comportamiento humano
- Los principios básicos que nos permiten entender el comportamiento humano
- Las consideraciones más significativas sobre el comportamiento de las personas afectadas por situaciones de emergencia

1. Introducción

Lluvia y frío. En un cruce de calles dos vehículos han colisionado. El capó de uno de ellos ha impactado contra el lateral de la conductora del otro vehículo. La mujer ha quedado atrapada y herida. Asustada y dolorida, solloza pidiendo ayuda. El otro conductor está inconsciente. No llevaba puesto el cinturón de seguridad y su cabeza ha impactado contra el parabrisas. Tras él, ileso, un niño afianzado a su silla, llora y grita “¡papá, papá!”.

Varios testigos se apresuran a ayudar. Unos quieren sacar a los heridos y otros les increpan para que no se les mueva. Algunos sólo miran y hacen comentarios ansiosos sobre la llegada de la ayuda.

Ruido de sirenas. Destello de luces. Ruido de silbatos. Sanitarios, bomberos y policías van llegando. Un policía saca al pequeño y se lo entrega a una enfermera. Otros apartan a la gente dejando espacio a sanitarios y bomberos. Estos sacan sus herramientas y utensilios. Valoran, se intercambian instrucciones. Frases breves, imperativas, seguras. Se presentan a la conductora, la preguntan, la informan de lo que van a hacer. Frases breves, cálidas, seguras. Todos actúan. Todos se comportan. Lluvia y frío.

Una situación de emergencia en la que una o más personas resultan afectadas, provoca un encuentro con las personas que acuden a prestarles ayuda: los profesionales de la emergencia.

Inevitablemente, tanto los afectados como el personal de ayuda van a emitir comportamientos. Lo van a hacer además en un determinado contexto –el de la emergencia– y condicionados por toda una serie de elementos o variables, de mayor o menor relevancia, pero inevitablemente presentes –la historia personal de cada implicado, la experiencia previa en ese tipo de situaciones, el rol adoptado en la situación, el estado orgánico de la persona, p.e. estar herido, etcétera–.