**Módulo : Psicología y comunicación**

**Curso : L3 – S6**

**Profesor : Bensahla-tani Sidi-mohammed**

**Título de la conferencia : La implicación psicológica en situaciones de emergencias (¿Cómo actuar ?)**

**4a clase**

**4 principios básicos para prestar apoyo psicológico en emergencias**

En cualquier momento, seamos psicólogos o no, **podemos encontrarnos en alguna situación que requiera de nuestra intervención**. Por ejemplo, podemos encontrarnos con una situación complicada en muchas situaciones distintas, como por ejemplo en un accidente en la carretera o en un incidente en una excursión.

En otro artículo de **Psicología y Mente** ya se habló sobre [**el papel de la psicología en emergencias y desastres**](https://psicologiaymente.com/psicologia/papel-psicologia-emergencias-desastres), y hoy vamos a profundizar en algunas claves prácticas para ayudar a personas que lo necesitan, independientemente de si somos profesionales de la salud mental, o no.

Las humanos somos seres sociales y, especialmente en la época estival, nos desplazamos de un sitio a otro soportando altas temperaturas y es más probable encontrarnos en situaciones en las que debamos atender y ayudar, dentro de nuestras posibilidades, a otra persona o familia que haya sufrido un incidente.

## Principios generales para dar ayuda psicológica

Con esta finalidad y sin intención de profundizar, dado que la bibliografía es amplia, **pretendo resumiros en cuatro principios básicos las claves para prestar apoyo psicológico a alguien que lo necesite**.

Basándome en mi experiencia tanto en el ámbito social como en el sanitario, que ha implicado atención en situaciones de emergencias y urgencias o en otros casos en contextos de alta tensión emocional, hay una serie de pasos que coinciden en todas las referencias bibliográficas sobre emergencias que, considero, son claves para realizar una primera atención antes de que acudan los equipos especializados.**Estas premisas os servirán de guía a vosotros y a las personas que atendáis**, y facilitarán una seguridad, una ventilación emocional y un alivio a las personas que atenderemos.

Estos principios seguirán el orden preestablecido, y me extenderé con algún ejemplo a posteriori: lo primero será dar el aviso llamando a emergencias, ellos nos darán pautas que nos permitirá analizar la situación antes de acercarnos y presentarnos. Una vez estemos delante de las personas que deseamos ayudar nos presentaremos y informaremos de que hemos llamado a emergencias y que la ayuda especializada está avisada y se encuentra en camino. Finalmente, escucharemos y facilitaremos la expresión emocional permaneciendo a su lado hasta que llegue la ayuda, si está en nuestras posibilidades.

Voy a detallar cada uno de los pasos para que sea más fácil entender qué debemos hacer en caso de que alguien precise de nuestro apoyo psicológico y emocional.

### 1. Dar el aviso a emergencias

Una obviedad, tal vez, pero su importancia y la necesidad de que vaya en el punto 1 es totalmente incuestionable.

Aun así, **me ha sorprendido escuchar relatos de personas que “no habían caído” en llamar a emergencias**. Afortunadamente, gracias a la sensibilización social y de los medios de comunicación, el teléfono 112 y el resto de operativos de emergencias son los más conocidos y casi todo el mundo se apresura a avisar a emergencias cuando sucede algún accidente.

La variedad de situaciones que podemos encontrarnos es amplia: accidentes de coche, inundaciones, incendios, ancianos solos y desorientados o niños. También podemos presenciar situaciones de violencia (callejera, [**maltrato de pareja**](https://psicologiaymente.com/forense/senales-maltrato-psicologico-relacion), familiar, u otras), escuchar gritos o personas que gritan auxilio, y un largo etcétera.

**Ante estas situaciones siempre hay que llamar a emergencias**, y los profesionales que atenderán vuestra llamada son los que valorarán la gravedad de la situación y qué dispositivos enviar a la zona (ambulancia, bomberos, policía, etc.). Hoy en día, está todo centralizado y nosotros sólo hemos de describir qué vemos durante la llamada.

### 2. Analizar la situación y acercarse con prudencia

Durante la llamada a emergencias,**la operadora nos hará observar y nos preguntará sobre la ubicación y el tipo situación para informarse sobre lo que está ocurriendo**.

Por ejemplo, si alguien se desmaya delante de nosotros, nos preguntarán si está consciente, si respira, etc. Estas mismas preguntas nos orientaran sobre lo que sucederá a posteriori, y la propia operadora nos dará instrucciones de seguridad (por ejemplo si hay un accidente nos recomendará dónde colocarnos para evitar problemas) y **nos informará del tiempo de demora aproximado**.

### 3. Presentarse, Informar y orientar

**Es crucial presentarnos**. Acercarnos de forma tranquila a la persona afectada y decirle cómo nos llamamos, quiénes somos y por qué estamos allí. Por ejemplo: “Hola, me llamo María. He visto tu moto en la carretera y he dado el aviso a emergencias”. Y pregúntale su nombre, recuerda que es una persona y las presentaciones nos humanizan.

En este punto informarla de la situación es clave, la desinformación angustia a las personas que se encuentran en una situación de este tipo. **Sólo tendrás que decirle qué te han trasladado cuando has dado el aviso y cuándo tardarán**, intentando incidir en un lenguaje positivo utilizando términos como “pronto” dado que la persona víctima de la situación, ya estará de por sí muy angustiada. Podemos fomentar la calma con algunas frases, como por ejemplo “Ya avisé y la ambulancia está ya en camino. También me dijeron que es mejor que no te muevas, pronto llegarán”.

Es importante que controles tu tono de voz y [**tu lenguaje no verbal**](https://psicologiaymente.com/social/claves-lenguaje-no-verbal); mantente en su campo de visión, con contacto visual cuando hables o te hable, pregunta antes de tocar a la persona si quiere que la ayudes y no invadas su espacio vital si no te da permiso. Tu papel no es sustituir a los técnicos sanitarios, **se trata de que la persona esté cómoda y acompañada hasta entonces**.

Una vez informada y orientada podemos decir alguna cosa para reconfortar a la persona herida o en problemas, como por ejemplo que nos esperaremos con ella e interesarnos por su estado, que ya sería la fase 4.

### 4. Escuchar y facilitar la expresión emocional

**Interésate por lo que ha sucedido, facilita su expresión emocional y estimula su diálogo**. Con que preguntes y no interrumpas cuando te explique y te mantengas receptivo/a con un estado de [**escucha activa**](https://psicologiaymente.com/social/escucha-activa-oir) es suficiente.

Puedes, si estas cómodo en algún momento parafrasear/recapitular para darle feedback de que la entendiste para situarla y mitigar su angustia, usando sus propios términos, por ejemplo: “Lo que me comentas es que te golpeaste con ese árbol desde el lado derecho de la moto”. Incluso, cuando acudan los técnicos,**el hecho de parafrasear te ayudará a recordar información para transmitirla a los profesionales**, si la persona está inconsciente o demasiado aturdida para hablar.

Si verbaliza o [**externaliza expresiones emocionales como llorar**](https://psicologiaymente.com/psicologia/para-que-sirve-llorar) y se avergüenza, debes apoyar ese sentimiento y facilitar su expresión, con frases del tipo “es normal que te sientas así, has tenido un accidente, pero ya está la ambulancia en camino”.

Durante la espera, mantente accesible, aplicando la escucha activa. Si estás receptivo serás capaz incluso de detectar y observar necesidades que no verbaliza y facilitar su expresión.