

GUÍA DE INTERVENCIÓN

Grupo de Emergencias del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. España.



ACOGIDA Y ACOMPAÑAMIENTO DE FAMILIARES

- Identifícate y preséntate como profesional.
- Preserva la intimidad de los afectados.
- Observa el estado emocional de la persona a asistir (grado de atención, orientación, agitación, relaciones en el grupo).
- Demuestra interés, paciencia y seguridad. Muestra una actitud empática y cercana.
- Permíteles expresarse emocionalmente.
- Emplea la escucha activa, respeta los silencios y estate atento a las demandas de la persona.
- Normaliza los estados emocionales, es una reacción normal ante una situación anormal.
- Favorece el contacto con otros familiares, lugares o personas que les puedan ofrecer apoyo e información.
- Informa acerca de la situación y de los trámites a seguir en cada momento (alojamiento, puntos de información...) de forma directa, concreta y clara; evitando tecnicismos innecesarios o mentiras. Emplea frases cortas, lenguaje asequible y, si es necesario, da las instrucciones por escrito.
- Proporciona información sobre el acceso a recursos básicos (agua, alimentos...) o facilita el contacto, siempre que sea posible, con el profesional encargado de ello.

CUIDADO CON:

- Contactar físicamente sin haber observado antes la situación.
- Generalizar. No todas las personas necesitan lo mismo en la misma situación ni todas las personas están preparadas para recibir apoyo psicológico.
- Dar falsas esperanzas, hacer predicciones o proporcionar información que desconoces.
- Rechazar los sentimientos del otro (verbal y no verbalmente) o interrumpirle.
- Suministrar bebidas estimulantes (con cafeína, teína...) o medicamentos sin supervisión médica.
- Sobreimplicarte con los afectados.

COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS

- Antes de nada preséntate.
- Busca el entorno adecuado: en privado, con intimidad, en presencia de un allegado de apoyo (si es posible). Invita a tomar asiento.
- No olvides:
 - Notificarlo en persona.
 - Buscar a la persona adecuada entre el grupo familiar para recibir la noticia.
 - Averiguar lo que la persona sabe.
 - Evaluar si es el momento adecuado.
- Las reacciones emocionales intensas son normales, **NO** las reprimas.
- Responde honestamente. Da información clara y concisa.
- El lenguaje no verbal es fundamental (inclinación corporal, mirada, contacto, distancia...).
- Cada persona responde de manera diferente ante una mala noticia.
- Favorece la comunicación y contacto con otros allegados y agentes de referencia. Actúa como nexo.

CUIDADO CON:

- Dejar sola a la persona tras la comunicación de la noticia.
- Culpabilizar, moralizar o permitir que la persona lo haga.
- Cortar el llanto.
- Emplear verbalizaciones que quiten importancia a lo ocurrido (ejemplo: “no se preocupe”, “lo superará”) o frases hechas (“hemos perdido”, “se ha ido”, “le entiendo perfectamente”, “tranquilo”, “no llore”...).
- Usar eufemismos o tecnicismos innecesarios: pueden dar lugar a confusión.
- Utilizar términos como cuerpo o cadáver. Usa el **NOMBRE** del fallecido en tiempo pasado.
- Dar detalles no solicitados, excesivos, innecesarios o escabrosos.
- **NUNCA** mentir o transmitir falsas esperanzas.

ACOMPAÑAMIENTO EN RECONOCIMIENTO DE CADÁVERES Y RECOGIDA DE ENSERES PERSONALES

- Este puede ser un momento de derrumbe emocional.
- Adopta una actitud de cercanía, pero **respetando en todo momento su privacidad**.
- Acompaña a los familiares durante todo el proceso
- Desaconseja el reconocimiento de cuerpos si fuesen irreconocibles o se encontraran en muy mal estado. Llega a acuerdos con el familiar más afectado para que admita el reconocimiento por un tercero.
- Informa de la manera más precisa posible (pero evitando datos escabrosos e innecesarios).
- Asegúrate de entregar los objetos en un recipiente adecuado.
- Durante la identificación y/o recogida de efectos personales, procura:
 - Estar a su lado, pero respetando su intimidad. Sitúate a su lado (ligeramente retrasado), y establece contacto físico si es necesario. No olvides respetar los silencios.
 - Permitir la expresión emocional.
 - Dejarles a solas con el fallecido o, en su caso, las pertenencias de la víctima si así lo desean.

CUIDADO CON:

- El contagio emocional. Si existieran múltiples víctimas, procura mantener separados a los familiares de cada una.
- El aglutinamiento de familiares de diferentes víctimas (en caso de existir) y en diferentes momentos del proceso (comunicación de malas noticias, identificación de cadáveres...).
- Dejar a los familiares solos. Si desean estar solos, respétalo, y recuérdales que estamos allí para ayudarles en todo lo que necesiten.

GESTIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES

- Ante ataques de pánico, emplea técnicas de desactivación fisiológica (respiración profunda, diafragmática...) y manejo de la hiperventilación (respirar en bolsa de papel, entre las manos...), si la hubiera.
- Ante reacciones agresivas, muestra una actitud calmada y serena, sin elevar el tono de voz ni realizar movimientos bruscos. No entrar a argumentar.
- Identifica el riesgo suicida (ideación, intentos previos, antecedentes familiares...).
- Favorecer la ventilación emocional.
- Mostrar una actitud tranquila y empática. Emplea la escucha activa y las pausas reflexivas.

CUIDADO CON:

- Las confrontaciones. Evita discutir con la persona si está alterada o irritada.
- Coartar la expresión emocional (llanto, enfados...).
- Dejar sola a la persona.
- El contacto físico. Evalúa antes la situación.

NO OLVIDES...

- Antes de cualquier intervención, asegúrate de que no existe peligro.
- Cuidate. Sé consciente de tus limitaciones. Si no te sientes preparado o te encuentras mal, pide ayuda.
- Espera a ser activado (no asistas sin ser avisado; deja un número donde puedan localizarte si te necesitan).
- Sigue las instrucciones de tu coordinador. En caso de duda, pregúntale.
- Notifica cualquier problema o sensación de malestar a la persona de referencia.
- Trabaja en equipo y facilita el trabajo del resto de profesionales.
- Facilita el relevo, respetando turnos de descanso y horarios. No olvides dar un número de contacto donde localizarte.
- Lleva el teléfono debidamente cargado y con las baterías necesarias.
- Existen responsables encargados de hablar con los medios de comunicación. No lo hagas tú directamente.