



Institución Federal Estatal  
Centro de Asistencia Psicológica de Emergencia

Ministerio de Defensa Civil, Situaciones Extraordinarias y Eliminación  
de las Consecuencias de Desastres Naturales  
(MChS de Rusia)

# Principios generales de la comunicación con los afectados

Lima 2016

# Características del estado psíquico y de la conducta de los víctimas de una SE



En las víctimas de una SE se puede observar la pérdida, parcial o total, de la capacidad para:

- realizar una actividad dirigida hacia un objetivo determinado
- evaluar, críticamente, su entorno y su propio comportamiento
- entrar en contacto con las personas que lo rodean





# Grupos de afectados:

- víctimas
- damnificados
- testigos
- observadores
- telespectadores
- especialistas



# Características del estado psíquico y de la conducta de los afectados en una SE



La gravedad de las consecuencias para el estado de las personas depende de factores, que pueden ser divididos en tres grupos:

- Grupo de factores que caracterizan la SE
- Grupo de factores que caracterizan los rasgos individuales de los afectados y particularidades de los grupos de afectados
- Grupo de factores que caracterizan las peculiaridades de la organización de la ayuda





## Grupo de factores que caracterizan la SE:

- ✓ Intensidad
- ✓ Escala
- ✓ Sorpresa del surgimiento
- ✓ Duración
- ✓ Etapa del desarrollo, etc.



# Grupo de factores que caracterizan los rasgos individuales de los afectados y particularidades de los grupos de afectados :



- ✓ Estado de salud
- ✓ Edad
- ✓ Género
- ✓ Grado de preparación para la SE
- ✓ Características psicológicas individuales
- ✓ Concepción individual del suceso
- ✓ Características étnicas de la población



# Grupo de factores que caracterizan las peculiaridades de la organización de la ayuda :



- ✓ particularidades de la organización de los trabajos de reparación y rescate y otras labores de emergencia (TRRyOLE)
- ✓ particularidades del soporte informativo de los damnificados
- ✓ particularidades de la prestación de ayuda social y material a los damnificados
- ✓ Carácter de la cobertura de los trabajos en los MIM





# La comunicación con los afectados

Un enfoque competente del establecimiento y mantenimiento del contacto permite evitar numerosas consecuencias negativas

Al entrar en contacto con los afectados, lo primero que hay que hacer es dar a conocer a la persona que Usted se encuentra allí para ayudar.



# Principios generales de la comunicación con los afectados



- El discurso de los especialistas se construye con declinación imperativa, empleando frases breves y cortas.
- En el discurso no deben haber giros verbales de construcción compleja. Es conveniente evitar oraciones largas con un sinnúmero de conjunciones (enlaces).
- El discurso debe ser preciso y lo suficientemente lento, con elementos sugestivos: “Llegó la ayuda!”, “Escúchame!”



# Principios generales de la comunicación con los afectados



- Es necesario controlar la información que pueda ser escuchada casualmente por los damnificados
- No es necesario hacer promesas que Usted no está en condiciones de cumplir
- Existe la prohibición de la frase: “Todo va a estar bien!”
- Es necesario demostrar seguridad, control de la situación.
- Es necesario ejercer el control del estado emocional propio

# Comunicación con los damnificados



Con frecuencia, la actividad de los rescatistas se realiza en condiciones en las que resulta imposible realizar la comunicación verbal.

En tales casos, el contacto no verbal con los damnificados adquiere un rol especial: los gestos, el contacto visual, la naturaleza de los toques (contacto físico)





# Comunicación con las víctimas

Las víctimas son el grupo de afectados, compuestos por personas que se encuentran temporalmente aisladas en el foco de la SE.

La interacción con dicho grupo de afectados se encuentra sometida a las principales reglas de comunicación con los mismos

La comunicación con personas temporalmente aisladas incluye:

- el trabajo con la víctima durante la ejecución de los trabajos de rescate y reparación
- el trabajo después del cese del aislamiento (etapa que supone la transferencia “correcta” a los trabajadores médicos o familiares)



# Labor con la víctima durante los trabajos de reparación y rescate (TRR)



- Tratar de mantener a la persona con uso de conciencia, lo que se puede lograr a través de la comunicación con la misma.
- Uno de los especialistas puede ser “el hablador”, es decir la persona que se comunica permanentemente con la víctima durante la ejecución de los trabajos.
- Es necesario, de ser posible, mantener el contacto físico.
- Acopiar información, brindar apoyo informativo a la persona aislada.



# Acopio de información para el especialista



- Nombre del afectado
- Su estado físico (qué le duele, cómo respira)
- Información acerca del entorno (sonidos, olores, luz, temperatura), en el caso que el afectado se encuentre aislado y Usted no tenga posibilidad de evaluar, por medios propios, el ambiente reinante.
- Información acerca de quién estuvo con él en el momento de la tragedia
- Información acerca de quién puede encontrarse cerca de él

# Información para la víctima de la SE



- Información acerca de que los especialistas han llegado y hacen todo lo posible para su rescate
- Información acerca de que la persona aislada necesita mantener la calma, ya que ello es uno de los principales medios para su rescate.
- Información acerca de que la víctima no debe realizar algún esfuerzo físico para autoevacuarse
- Información sobre la necesidad de ahorrar, en lo máximo posible, las fuerzas propias, lo que se puede lograr cerrando los ojos y respirando, sin profundidad, a través de la nariz.
- Información acerca de que la liberación puede ocupar más tiempo del que desea la víctima
- Comentario de las acciones de los rescatistas para rescatar a la víctima

# Trabajo con la víctima después de su rescate



El objetivo principal es la transferencia “correcta” de la víctima a otros especialistas (médicos)

Es importante dar entender a la víctima que lo están transfiriendo a otros especialistas, los que harán todos los esfuerzos para ayudarlo.





**Gracias por su  
atención!**