

**PSICOT - UCV 2016.**

**Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.**



***Intervención psicológica en emergencias y desastres:  
La experiencia formativa de la Universidad de Málaga***

Prof. Dr. Jesús Miranda Páez

Departamento de Psicobiología y Metodología  
de las Ciencias del Comportamiento



**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Prestar apoyo psicológico lo antes posible, tras la ocurrencia del evento, es un planteamiento aceptado y reconocido por las entidades,

es clave en el ámbito de la salud mental, la ayuda humanitaria y la intervención en situaciones críticas y desastres.



CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

**PSICOT - UCV 2016.**

**Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.**

***Intervención psicológica en emergencias y desastres:  
La experiencia formativa de la Universidad de Málaga***

***i. El comportamiento humano en  
situaciones de emergencias y desastres***

***ii. La experiencia formativa de la  
Universidad de Málaga***



**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

# El comportamiento humano en situaciones de emergencias y desastres

- Crisis
- Respuestas y reacciones emocionales de las víctimas
- Intervención en crisis, Primeros auxilios psicológicos y Counseling



## *CRISIS*

Cuando una situación compleja repercute de forma grave sobre la vida y los bienes de la persona, conllevando una desproporción entre las necesidades que se generan y los medios disponibles con los recursos humanos y materiales en ese momento.

Supone un cambio drástico que precisa un esfuerzo de adaptación por parte del individuo.

Se entiende por *resiliencia* la capacidad de un sujeto para resistir y afrontar de forma efectiva la crisis y adversidades.



## ***Reacciones normales ante situaciones anormales***

Cuando el nivel normal de funcionamiento de las personas se interrumpe por un acontecimiento inusual y si las habilidades de afrontamiento fallan ...

es normal que se intente resolver los problemas y manejar la tensión de un modo ineficaz con conductas inadaptativas cayendo en una espiral descendente de maladaptación.





**Hay que tener en cuenta que los comportamientos colectivos e individuales en este tipo de situaciones son dirigidos en mayor medida por las emociones que por la cognición**



**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## ***Nivel de activación y capacidad atencional***

**Relación de “U” invertida**

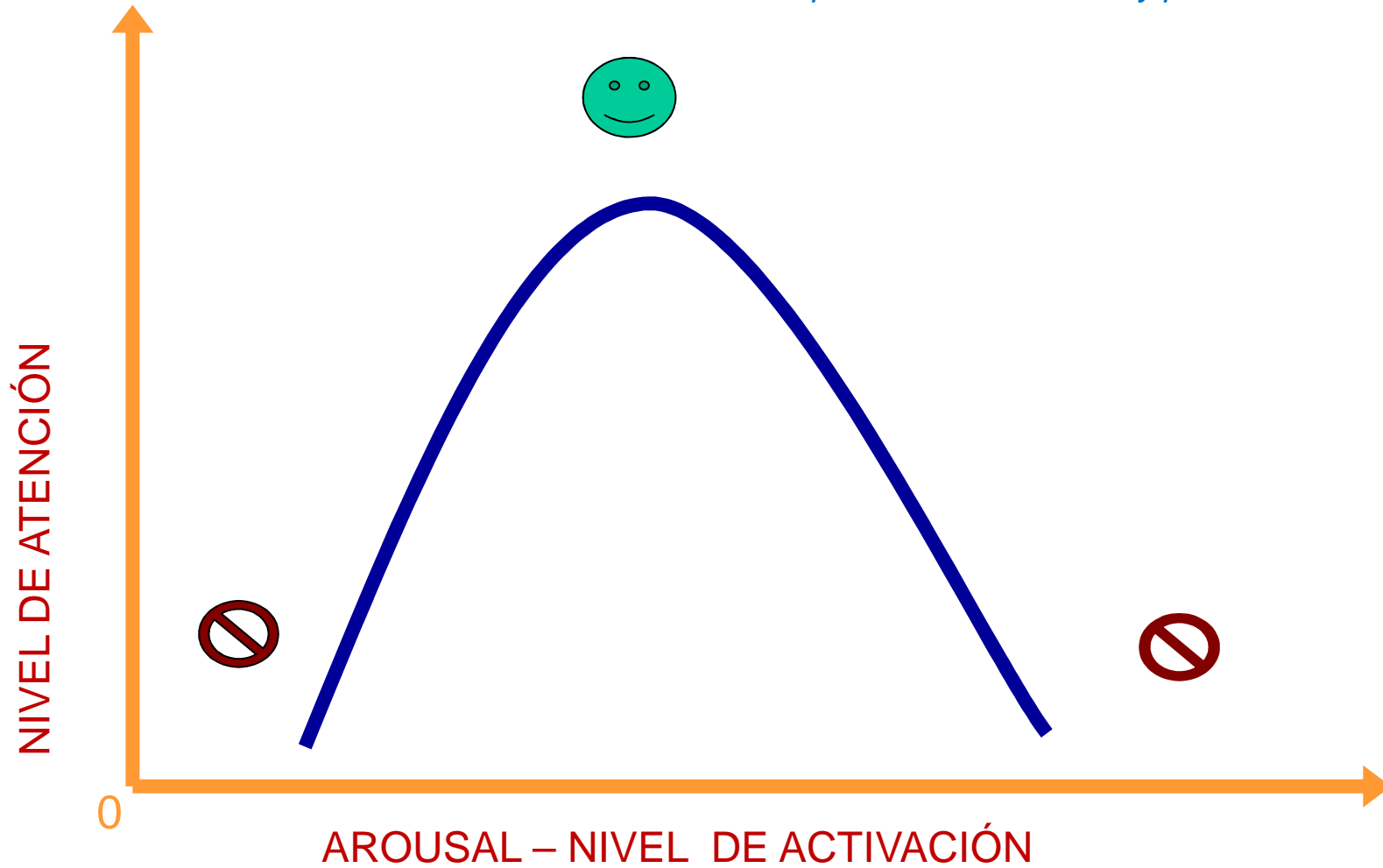


**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



*Recursos Atencionales (Kahneman)*

*procesos automáticos y procesos controlados*



# *RESPUESTAS Y REACCIONES EMOCIONALES DE LAS VÍCTIMAS*



## *Situación Crítica: Los afectados*

### **Afectados o Víctimas de primer nivel :**

Personas que experimentan directamente el incidente



**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## **Situación Crítica: Los afectados**

### **Afectados o víctimas de segundo nivel:**

Los familiares de las víctimas, amigos y compañeros



**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## *Situación Crítica: Los afectados*

### **Afectados de tercer nivel:**

Personal de Servicios de  
Urgencia y Emergencia  
(Intervinientes en general)



CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## *Situación Crítica: Los afectados*

### **Afectados de cuarto nivel:**

La comunidad o las organizaciones en general

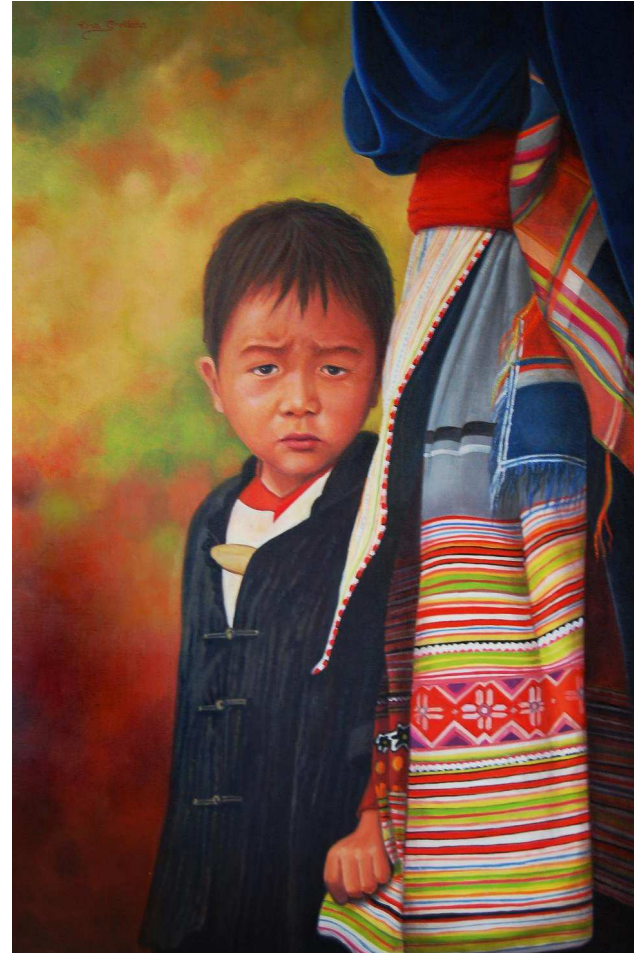


**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## **Situación Crítica: Los afectados**

### **Otros posibles niveles:**

Personas emocionalmente vulnerables y aquellas que podrían haber ser víctimas de primer nivel



*Nuestras reacciones pueden ser:*

 **Respuestas adaptativas y funcionales**

 **Respuestas desadaptativas**

Shock, ataque de pánico, crisis de angustia,  
perdida de contacto con realidad, etc.



**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



Recordemos que tratamos con *Reacciones normales ante situaciones anormales*

*Normalidad versus patología:*

**.- Momento de aparición de las reacciones**

**.- Intensidad y duración de síntomas**



CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## ***Reacciones de estrés agudo postincidente***

*(Parada, E. en prensa)*

- ❖ Deterioro extremo de las capacidades cognitivas: confusión, pobre concentración, pobre capacidad de toma de decisiones.
- ❖ Prolongada imposibilidad de comer o dormir, o descuido en los autocuidados básicos.
- ❖ Emociones prolongadas, intensas e incontrolables de malestar (percibidas objetiva o subjetivamente).
- ❖ Deterioro en el funcionamiento básico debido a la elevada ansiedad.
- ❖ Sintomatología disociativa (anestesia emocional, despersonalización y sensación de irrealidad).





## Algunas reacciones y Síntomas más comunes:

- Embotamiento afectivo
- Estrechamiento y caída de capacidad de atención
- Desorientación
- Agitación
- Pánico
- Estado de estupor
- Estrés agudo



-Posteriormente:

**TEP**; Trastornos somáticos, Abuso tóxicos, Depresión, etc.



CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

# INTERVENCIÓN EN CRISIS, PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y COUNSELING



## La intervención en crisis:

- Poner en marcha acciones que puedan interrumpir la espiral descendente
- Con la mayor rapidez posible
- Que la víctima pueda retornar a un nivel de afrontamiento lo más cercano posible al que tenía.

*Proporcionar asistencia a las personas para reorganizar e integrar sus nuevos mundos.*



Pero la pregunta más frecuente que suele hacerse el ciudadano viene a ser:

*¿Qué le dices? ¿Qué le haces a una persona en esa situación?*



CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Sabemos que este tipo de intervención no admiten demora y precisa inmediatez en la respuesta por parte de los profesionales.



CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



Como refiere J. Montoya

**La experiencia traumática es almacenada implícitamente vía imágenes, sensaciones y estados afectivos y conductuales.**

**A un nivel sensorial, “lo que vemos” y “lo que sentimos” llega a ser más importante para la supervivencia que la información verbal.**

**La pérdida de un ser querido es inicialmente experimentada como una experiencia sensorial y solo posteriormente es ordenada como una experiencia cognitiva**



**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

## Al comunicar e interaccionar con los afectados, tener presente ciertos aspectos:

- Identificarnos y aclarar nuestro papel
- Colocarnos a su altura
- Dar instrucciones breves y claras.
- Informar con seguridad, pero cautela
- Mantenerle orientado hacia nosotros
- Escucha activa, Respetar silencios



Todo ello, transmitiendo seguridad y calma.



Atentos a nuestro lenguaje corporal.

*Ver especialmente la comunicación de malas noticias*



CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

**Cuando se hagan comunicados colectivos, los mensajes de emergencia deben:** (Muñoz, 2000)

**- Evitar fenómenos desajustados en masa.**

Utilizando procedimientos adecuados de información y controlando en lo posible actitudes sociales y psicológicas de población

**- Valorar la información recibida por la población.**

Averiguando rumores, necesidades, etc.

**- Solicitar sólo ayuda específica.**

Evitar colapsar otras necesidades.

**-Temporalizar los mensajes**

Informar cada cuanto tiempo se facilitara un nuevo comunicado



# Primeros auxilios psicológicos y Counseling



## Primeros Auxilios Psicológicos:

Procedimiento de intervención semiestructurada que incluye la acogida, acompañamiento y apoyo inmediato a la persona afectada por una situación crítica y súbita que le origina un estado de estrés agudo.



FUNDAMENTACIÓN  
CONOCIMIENTOS

PSICOTERAPIA

COUNSELING

PRIMEROS AUXILIOS  
PSICOLÓGICOS

INTERVENCIÓN

## Primeros Auxilios Psicológicos:

- Inmediatez y proximidad
- Frenar la espiral de deterioro psicológico
- Afrontar manifestaciones de estrés agudo
- Enlazar con otros recursos y restauración de capacidades básicas





## ***Establecimiento de contacto psicológico***

*Identificación (rol y nombre)*

***Reducir estímulos estresantes***

***Empatizar***

***Estrategias de escucha activa y preguntas usando herramientas como resumir y recapitular, clarificar***

***Dirigir (transmitiendo control) e informar de todo aquello que contribuye a disminuir ansiedad***

***Reforzar lo adecuado y dar feedback***

***Facilitarle la expresión emocional***

*Que se sienta apoyado, aceptado, comprendido,*

*Que colabore, mantenerle orientado hacia nosotros*

***Utilizar otras estrategias como: distraer, manejar silencios, etc.***



### ***Acompañamiento y Ventilación:***

*facilitarle hablar de aspectos racionales y de sentimientos*

### ***Normalización:***

*reacciones normales ante situaciones anormales*

### ***Canalización:***

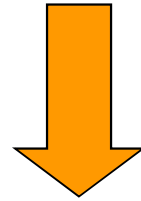
*encauzar afrontamiento a llevar a cabo a partir de ese momento (plan) y posible derivación asistencial*

### ***Apoyo y orientación:***

*usar técnicas de Counseling facilitar la integración de la experiencia por parte del afectado*



# Counseling o Counselling



Proceso de orientación y asesoramiento psicológico

Relación cooperativa



Autoayuda

Fomenta y contribuye

*En la relación de Counseling se establecen una serie de metas para el sujeto, que suelen caracterizarse por:*

- . Mejorar su capacidad de autoayuda y autocontrol
- . Provocar la reflexión adecuada para la toma de decisiones
- . Conseguir un cambio en su comportamiento que le permita un ajuste óptimo a su entorno





**CÁTEDRA DE SEGURIDAD,  
EMERGENCIAS Y CATASTROFES**  
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA