

BOLETÍN S.U.E. 061 CEUTA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CEUTA ATENCIÓN PRIMARIA

LA COMUNICACIÓN CON LOS AFECTADOS EN SITUACIÓN DE CRISIS

Introducción

La comunicación es un proceso que tiene una serie de componentes que debemos conocer. Estos son:

- **Emisor:** Será la persona desde el que se transmite el mensaje. Este mensaje puede usar dos **canales de comunicación**, uno visual y otro acústico. Estos canales pueden usarse por separado o en conjunto.
- **Mensaje:** Es lo que se quiere decir, el contenido. Este mensaje debe ser codificado, que es el proceso mental por el cual el emisor transforma ese contenido en unos signos, los cuales el receptor es capaz de reconocerlos. A este proceso se le llama **codificación**.
- **Receptor:** Es la persona que recibe el mensaje que ha mandado el emisor por el canal que se ha decidido.

Este proceso de comunicación puede verse afectado por una serie de factores que llamaremos **"ruido"**, que será todo aquello que pueda dificultar al receptor la comprensión correcta del mensaje transmitido por el emisor. Estos ruidos podemos clasificarlos:

- De naturaleza física: que será todo aquello relacionado con el entorno, la vocalización del emisor, etc.
- Psicológicos: como por ejemplo el cansancio y todo aquello que evite que el emisor transmita con dificultad lo que quiere difundir.
- Semánticos: por el uso de palabras que el receptor no conoce o le da un significado diferente al que ha codificado el emisor.

Todo emisor que emita un mensaje verbal que se preste a interpretación está realizando una mala comunicación. La comunicación verbal usa el canal acústico, mientras que si se usa la comuni-

cación no verbal, se usa el canal visual y se presta a la interpretación; con lo cual no es una comunicación fiable, salvo que la codificación del mensaje sea conocida tanto por el emisor como por el receptor.

En una situación de crisis, la información es la materia prima más preciada e importante para aquellos que la buscan y la necesitan para tomar decisiones, para ganar o perder visibilidad, credibilidad y sobre todo para poder brindar una respuesta oportuna, rápida y adecuada a las personas afectadas por un desastre o una emergencia. La información es esencial en los procesos de evaluaciones. La información es esencial en todos los procesos relacionados con la gestión del caos (necesidades, facilita la coordinación y la toma de decisiones) y posibilita el posterior análisis, evaluación y solución de los problemas encontrados.

Cuando hablamos de comunicación en situación de crisis tenemos que hacer varias distinciones:

- Comunicación con las personas afectadas.
- Comunicación entre intervinientes.
- Comunicación con la población en general y la importancia de los medios de comunicación.

Cada una de ellas con sus propias características y tratamiento.

COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS AFECTADAS

Para la comunicación con personas afectadas, el Colegio Oficial de Psicólogos de Navarra publicó una guía de actuación ante este tipo de situaciones, con recomendaciones sobre cómo debe ser la comunicación con las víctimas y cuáles son las cosas que deben evitarse. (Tabla 1).

Qué hacer y qué no hacer en una comunicación con una víctima

Qué hacer	Qué no hacer
Menaje: Frases cortas y fáciles de comprender (codificación adecuada).	Discutir con la persona si está alterada o irritada.
Actitud: Trabajar transmitiendo calma, tranquilidad y seguridad.	Intentar hacerle entrar en razón mediante consejos o explicaciones.
Lenguaje corporal: Miradas directas, emitiendo confianza, cercanía y seguridad.	Culpar y/o moralizar.
Escucha activa: Atentos a lo que dice y a lo que no dice. Permitir expresiones sin juzgarlas, sin criticarlas o admitir los silencios sin forzar la comunicación.	Cortar el llanto o las manifestaciones de dolor o sufrimiento.
Estar alerta: Para detectar necesidades, para reforzar y/o apoyar.	Seguirle la corriente o darle la razón ante la culpabilidad o remordimientos.
	Mentirle respecto a lo ocurrido.
	Dar falsas esperanzas.

Tabla 1. Resumen de la actuación ante una víctima

Y recomienda las siguientes pautas de actuación:

- Identificarse.
- Dar información e instrucciones de forma calmada, breve y concreta.
- Animar y distraer, de tal manera que no se centre en posibles respuestas de ansiedad.

BIBLIOGRAFÍA:

- Clark P.R. (2009). Teamwork: building healthier workplaces and providing safer patient care. *Critical care nursing quarterly*, 32 (3): 221-231.
- Crisis and emergency risk communication. Oak Ridge Associated Universities (ORAU). Oak Ridge Institute for Science and Education (ORISE). EE.UU. (2006).
- Moreno Millán E. Gestión de la información y la comunicación en emergencias, desastres y crisis sanitarias. *Emergencias*. 2008; 20: 117-124.
- Moreno Millán E, Villegas-Del Ojo J, Prieto-Valderrey F & Nieto-Galeano J. (2011). Efectos adversos, intercomunicación, gestión del conocimiento y estrategias de cuidados en enfermería intensiva. *Medicina Intensiva*, 35(1), 3-5.
- Salas E. et al. (2009). What are the critical success factors for team training in health care? *The Joint Commission journal on quality and patient safety*, 35(8): 398-405.
- Teijeiro Vidal J, Fernández Fernández E, Millán Calentí J.C. La comunicación en el entorno sanitario. Comunicación, estrés y accidentabilidad (tres factores de actualidad)/coord. por Jose Carlos Millán Calentí, Jorge Teijeiro Vidal, 1998, ISBN 84-89694-75-3, pp. 35-42.

AUTORES:

DUE D. Pascual Brieba del Río
DUE D^a Ana M. Antolí Jover

COORDINADOR:

Dr. D. José Ángel Reyes Parras

Recordatorio:

Informamos una vez más, que este boletín está abierto a todo el personal sanitario de Atención Primaria de Ceuta que desee publicar algún artículo, así como para el resto de personal sanitario, previa petición al S.U.E 061, a la atención del responsable de esta publicación. Los artículos deben estar relacionados con la Emergencia o la Urgencia Extrahospitalaria.



EDITA: © INSTITUTO NACIONAL DE GESTIÓN SANITARIA
DIRECCIÓN TERRITORIAL DE CEUTA. GERENCIA DE ATENCIÓN SANITARIA.
Avda. Otero, s/n. Edificio Polifuncional, 1ª Planta. 51002 CEUTA.
Depósito Legal: CE 25-2005 ISSN: 1699-3837 NIPO: 687-16-002-X
Catálogo de publicaciones de la Administración del Estado: <http://publicacionesoficiales.boe.es>