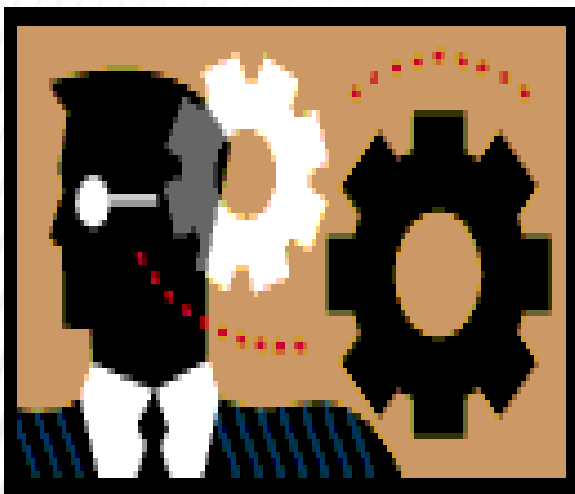




INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA CON GESTORES DE EMERGENCIA

Elena Puertas
Equipo Psicología Catástrofes
D. G. Protección Civil y Emergencias
Ministerio del Interior

GESTIÓN DESDE LA DIMENSIÓN PSICOLOGICA

¿POR QUÉ?

- ✗ **REPENTINA:** Irrumpe violentamente
- ✗ **INCONTENIBLE:** Presiona (en tiempo y responsabilidad)
- ✗ **PERTURBADORA:** Exige atención simultánea
- ✗ **EXTRAORDINARIA:** Exige un esfuerzo físico y mental extraordinarios



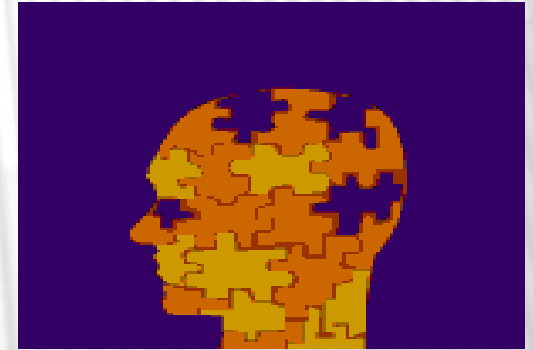
GESTIÓN DESDE LA DIMENSIÓN PSICOLÓGICA

¿PARA QUÉ?

Minimizar problemas y aumentar eficacia

Gestión eficaz **EXIGE:**

- + Rápida toma de decisiones
- + Número limitado de opciones
- + Complejidad en las tareas
- + Participación de distintos grupos e instituciones



FACTORES PSICOSOCIALES

- ✖ **Intrapsíquicos:** Racionalizaciones, omnipotencia, invulnerabilidad...
- ✖ **Cognitivos:** Toma de decisiones en emergencias, errores humanos...
- ✖ **Grupales:** Líder-grupo-pensamiento grupal
- ✖ **Intergrupales:** Comunicación, autoridad y coordinación
- ✖ **Organizacionales:** Recursos estratégicos, estructurales, de evaluación, de comunicación y psicológicos



FACTORES INTERGRUPALES

- ✖ Procesos de comunicación: interferencias intra-inter grupos afectados y en transmisión al público
- ✖ Interferencias en ejercicio de autoridad
- ✖ Interferencias en coordinación y estructura de mando



INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA

- ✗ **Objetivo:** minimizar un aumento innecesario de malestar psicológico en los afectados, reducir la posibilidad de una "victimización secundaria" motivada por inadecuada gestión en relación a:
 - + Transmisión de información oficial y comunicados públicos de malas noticias
 - + Proceso de identificación de cadáveres y procedimientos legales y funerarios
 - + Organización de capillas ardientes y traslados de cadáveres
 - + Actuación MCS

INTERVENCIÓN ESTRATÉGICA

- ✖ **Tareas** Asesoría Psicosocial en relación a
 - + Toma de decisiones en situaciones de estrés
 - + Comunicación de malas noticias y listados de fallecidos 
 - + Disposición optimizada de espacios físicos
 - + Proceso de identificación de cadáveres
 - + Información constante a Medios Comunicación



Comunicación

Qué se debe decir

- × **Comunicar** lo ocurrido, lugar, hechos, nivel y grado de afectación estimada, circunstancias actuales de la situación
- × **Ofrecer** pautas de acción: lugares a donde dirigirse, servicios disponibles, lugares tramitación legal, funeraria...
- × **Mantener informado** sobre las acciones realizadas dentro de la gestión de la emergencia; qué medidas se han tomado y se van a seguir tomando
- × **Necesidades e imprevistos** que van surgiendo para que el afectado o familiares sepan qué hacer

Trasmitir serenidad y confianza

RELACION MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La muerte es, en sí misma, el mal que no podemos explicarnos. Por eso, las tragedias humanas son noticia.
(Victoria Camps)

✕ Protección afectados

✕ Información

A photograph of a city skyline at sunset or sunrise. The sky is a mix of blue, orange, and yellow, with some wispy clouds. The city lights are visible in the distance, and the sun is low on the horizon, creating a warm glow.

¡Muchas gracias!