

LA COMUNICACIÓN ES FUNDAMENTAL

- Mantén la calma
- Sitúate cerca de la persona que quieras ayudar
- Demuestra comprensión y empatía
- Ofrece información concreta si la conoces
- Escucha
- Deja espacio al silencio
- Presta atención a tu lenguaje corporal
- Ten en cuenta la edad de la persona, su género y su cultura

TRATA DE EVITAR EN LA COMUNICACIÓN

- ✓ Culpar o juzgar
- ✓ Quitar importancia al suceso
- ✓ Hacer falsas promesas
- ✓ Interrumpir a la persona cuando está explicando su historia
- ✓ Hablar de tu propia historia o de tus problemas



SI ALGUNA PERSONA ESTÁ MUY ALTERADA O CON UN GRADO MUY ELEVADO DE ANSIEDAD, te podrá ayudar a tranquilizarla:

- Usar un tono de voz suave y tranquilo
- Mantener el contacto visual mientras hablas con ella
- Recordarle que estás allí para ayudarle
- Si es cierto, dile que se encuentra a salvo
- Anímale a que centre la atención en su respiración y a que respire despacio



LOGO

AYUDA PSICOLÓGICA EN SITUACIONES CRÍTICAS



MAZ | suma
Área de
Actividades Preventivas



www.maz.es [@mutuamaz](https://twitter.com/mutuamaz) [/mutua-maz](https://www.linkedin.com/company/mutua-maz) [/mutuaMAZ](https://www.youtube.com/channel/UC...)

MAZ MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº11

Área de Actividades Preventivas

¿CÓMO AFECTAN LAS SITUACIONES CRÍTICAS A LAS PERSONAS?

No todas las personas reaccionan de la misma forma ante un acontecimiento difícil de sobrellevar. Las respuestas más habituales son:

● Respuestas Físicas

- Temblor, llanto, fatiga
- Agitación motora, náuseas y vómitos,
- Respiración acelerada o superficial
- Alarma exagerada
- Sudores, boca seca, molestias digestivas, etc.

● Respuestas Psicológicas

- Capacidad reducida para pensar
- Dificultad para concentrarse y tomar decisiones
- Desorientación temporal y/o espacial.
- Miedo a que el evento se repita.
- Tristeza, negación de lo ocurrido
- Culpa, etc.

● Paralizado - Shock

Mirada perdida, pocas palabras en habla, ausencia de emoción, no procesan ocurrido

● Activado - Hiperactivo

Hablan rápido, no terminan tareas, se distraen con facilidad, intolerantes, pueden ser agresivos

ANTE UNA EMERGENCIA ¿CÓMO PODRÍAMOS AYUDAR?

Una vez te encuentres en un lugar seguro, VALORA CÓMO TE ENCUENTRAS. ¿Estás en condiciones de poder ayudar? Si es que si, puedes llevar a cabo la **PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)**. Su principal objetivo es **AYUDAR DE FORMA RESPONSABLE**, para ello:

Prepárate para ayudar

Infórmate de lo ocurrido, de los servicios y apoyos disponibles, los riesgos existentes

Sigue los siguientes principios de actuación: OBSERVA, ESCUCHA Y CONECTA

Observa la seguridad, si hay personas con necesidades básicas urgentes y personas con reacciones de angustia graves

Escucha a las personas que puedan necesitar ayuda y pregúntales que necesitan y en qué puedes ayudarles

Conecta, ayudando a atender sus necesidades básicas, brindando información y conectando a las personas con sus redes de apoyo

¿Y A QUIÉN PODRÍAMOS AYUDAR?

AQUELLAS PERSONAS MÁS ANGUSTIADAS, AFECTADAS POR EL ACONTECIMIENTO CRÍTICO GRAVE

NO TODAS LAS PERSONAS que experimentan una situación de crisis NECESITARÁN O QUERRÁN PAP.

NUNCA FORZAR AYUDA a quien no la quiere.

No todas las personas en la misma situación necesitan ayuda o querrán ayuda.