



INTERPSIQUIS 2022

XXIII CONGRESO VIRTUAL INTERNACIONAL
DE PSIQUIATRÍA, PSICOLOGÍA Y SALUD MENTAL

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Berta González Prieto

bertagprieto@cop.es

Comunicación, discapacidad, psicología de la emergencia, crisis

Communication, disability, emergency psychology, crisis

“En general siempre que dos o más personas se perciben y están presentes en un mismo contexto, no pueden NO comunicarse”

(Parada et al. 2008)

RESUMEN

Todas las personas que trabajan en emergencias (cuerpos y fuerzas de seguridad, cuerpo de bomberos, profesionales de la sanidad o equipos de protección civil, entre otros.) se enfrentan a menudo con situaciones en las que no solo es necesario atender el dolor o malestar físico, sino también el emocional (accidentes de tráfico, muerte de un ser querido, etc.).

La intervención en estas situaciones de emergencia en las que se han visto involucrados receptores con características particulares, como es el caso de las personas con discapacidad, presenta una serie de circunstancias específicas o de aspectos diferenciales a tener en cuenta con respecto al proceso comunicativo. Estas personas tienen derecho a recibir el mismo trato y tener las mismas oportunidades que el resto de la población y para que eso sea posible es fundamental que se les ofrezca información adaptada, veraz y de calidad.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La comunicación con este sector poblacional ha de ajustarse a las necesidades de expresión y comprensión, a las capacidades y a las preferencias de la persona. Para ayudar en este empeño el presente artículo pretende aportar, en primer lugar, unas pautas a modo de recomendaciones generales que pueden resultar de utilidad a los profesionales de la emergencia para desarrollar una comunicación efectiva y de calidad, sea cual sea la discapacidad de la persona atendida, desgranando a continuación de forma más específica, pautas concretas adecuadas a cada uno de los tipos de discapacidad (sensorial y psíquica) con el que más frecuentemente se pueden encontrar los profesionales que trabajan en este entorno.

COMUNICACIÓN EN CRISIS

Todos tenemos un “punto de ruptura” a partir del cual entramos en crisis, es decir, en un estado de desestabilización, originado por la vivencia de la situación crítica, en la que nuestros recursos personales de afrontamiento se ven desbordados.(Parada et al 2008).

Desde el punto de vista del profesional de la psicología de la emergencia, podemos definir la crisis como un estado temporal de trastorno y desorganización generado por un evento vital externo que sobrepasa los mecanismos de afrontamiento de la persona y produce un desequilibrio e inadaptación psicológica. Por tanto, una persona en crisis es una persona cuyos mecanismos de afrontamiento habituales se han bloqueado por el impacto de la situación o se muestran insuficientes. Evidentemente, esto ocurre también con las personas con discapacidad.

Los incidentes críticos suceden de forma imprevista y causan gran impacto en la persona; por lo general, implican pérdida o amenaza de la vida o de la propiedad y generan reacciones psicológicas de indefensión, desestabilización y sensación de amenaza objetiva o percibida. Son potencialmente traumáticos.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas que trabajan en entornos donde este tipo de incidentes aparecen con cierta frecuencia, esto es, personal sanitario, bomberos, cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, ect... pueden encontrarse con dificultades añadidas en su labor asistencial y comunicativa cuando la persona afectada presenta una discapacidad.

Mediante este texto se pretende dar a conocer una serie de herramientas que se manejan desde la psicología de la emergencia, con la intención de proporcionar a los profesionales mencionados unas estrategias eficaces de comunicación que aporten calidad y eficacia en este tipo de intervención con personas con discapacidad. Esta calidad y eficacia se traduce en la prevención directa de futuros trastornos, atenuando así el impacto psicológico de quien recibe la información y facilitando un proceso de adaptación a la situación lo más normalizado posible.

A modo de introducción general destaremos una serie de pautas que facilitan la comunicación interpersonal en situaciones de crisis, sean cuales sean las características de la persona con la que vamos a comunicarnos.

A saber:

- Hemos de tener claro el mensaje que vamos a transmitir y pensar qué dudas puede suscitar y las preguntas más frecuentes que se nos pueden plantear.
- Cuidaremos el lenguaje no verbal: ha de ser coherente con el mensaje y transmitir una actitud empática y de confianza.
- Nos presentaremos con nuestro nombre y desempeño profesional.
- Buscaremos que las condiciones del lugar donde vamos a transmitir la información sean adecuadas y que la persona esté lo más estable posible dentro de la situación de crisis.
- Hemos de asegurarnos que la persona está entendiendo nuestro mensaje; así pues, seremos pacientes y respetaremos los tiempos de nuestro interlocutor.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Permitiremos y validaremos la expresión emocional durante el proceso de comunicación.
- Nuestro mensaje debe ser positivo pero con visión realista, transmitiendo expectativas favorables respecto a su capacidad de afrontar la situación pero sin crear una falsa esperanza de solución fácil de un problema grave.
- En la comunicación de malas noticias evitaremos por todos los medios ser escabrosos.
- En una situación de crisis el estado cognitivo y emocional de la persona puede estar (de hecho casi siempre lo está) alterado, impidiendo comprender con claridad, tomar decisiones... por ello, emplearemos un lenguaje sencillo, claro y sin ambigüedades.
- Como norma básica, usaremos la empatía, siendo necesario guardar un espacio emocional de seguridad.

LA DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad forman parte de un sector de población muy heterogéneo y numeroso. La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que más de mil millones de personas viven con algún tipo de discapacidad en el mundo (15% de la población mundial), siendo una cifra en continuo aumento debido al envejecimiento poblacional y el incremento de problemas crónicos de salud.

En cuanto a su conceptualización, la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF) entiende el funcionamiento y la discapacidad como una interacción dinámica entre las condiciones de salud y los factores contextuales, tanto personales como ambientales. Sobre esta forma de entender la discapacidad se articulan los textos científicos actuales y la legislación, tanto nacional como internacional. Así, por ejemplo, el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

de las personas con discapacidad y de su inclusión social, se entiende por Discapacidad (artículo 2) la “situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. Por lo tanto, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Debemos resaltar que la discapacidad es un elemento más que refleja la diversidad y la riqueza de los seres humanos. Si bien a lo largo de la historia la sociedad ha mantenido a estas personas en condiciones de exclusión, restringiendo sus derechos básicos, sus libertades, obstaculizando su desarrollo personal y negando el disfrute de los recursos y servicios disponibles para el resto de la población, en los últimos tiempos se han dado pasos muy positivos para revertir esta situación y colocarles en el lugar que siempre deberían haber ocupado como miembros activos de la sociedad. El anhelo de una vida plena y la necesidad de realización personal mueven a todas las personas, pero esas aspiraciones no pueden ser satisfechas si se hallan restringidos o ignorados estos derechos a la libertad, la igualdad y la dignidad. Uno de los derechos fundamentales de las personas con discapacidad recogido en toda la normativa, tanto nacional como internacional, es el derecho a recibir información veraz y de forma comprensible.

COMUNICACIÓN CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En general como señala Natalia Lorenzo (Parada et al 2008, capítulo 7) existen una serie de barreras que dificultan la comunicación con las personas con discapacidad: la falta de conocimiento tanto de sus necesidades y hábitos comunicativos como de un lenguaje adecuado para dirigirnos a ellas, estereotipos simplistas y negativos o una tendencia a un trato infantil entre otras.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Como señala Parada et al. (2008) en general siempre que dos o más personas se perciben y están presentes en un mismo contexto, no pueden NO comunicarse. Esta comunicación ha de adaptarse a las necesidades y particularidades de cada persona para que el proceso resulte eficaz, comprensible y de calidad.

Consideramos a las personas con discapacidad como receptores con características particulares y entendemos que existe una gran diversidad dentro de cada una de las discapacidades si bien en primer lugar queremos destacar una serie de pautas, a modo de recomendaciones generales, que pueden resultar de utilidad a la hora de comunicarnos con una persona sea cual sea su discapacidad.

En nuestra tarea de la comunicación con estas personas debemos de tomar conciencia de la necesidad de adaptar nuestra actuación comunicativa a ellas y en general es necesario que tengamos en cuenta:

- Si queremos informar o comunicar una noticia a una persona con discapacidad, hablemos directamente con ella, no nos centremos en su acompañante.
- Pongamos el foco en la persona, no en su discapacidad.
- Es muy importante el contacto visual para generar una sensación de seguridad y tranquilidad, debemos situarnos a la misma altura que la persona (si está sentada, nos sentaremos; si está tumbada, nos arrodillaremos).
- No infantilicemos a una persona adulta por el hecho de tener una discapacidad, tratémosla como lo que es, un ciudadano de pleno derecho.
- No adoptemos un rol paternalista, tratemos desde la igualdad y el respeto. Por supuesto, evitaremos el uso de un lenguaje discriminatorio.
- Si hacemos una pregunta debemos dar tiempo para responder y escuchar la respuesta.
- Su opinión será tenida en cuenta.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Seremos empáticos y asertivos en nuestro lenguaje.
- Debemos mantener una actitud de escucha activa: aclarar, repetir, reflejar, resumir y mantener una conducta no verbal adecuada. Respetaremos los silencios.
- Si la persona no nos está entendiendo, no estamos comunicando adecuadamente.
- Dedicaremos a la comunicación todo el tiempo necesario, adecuando nuestro ritmo de habla y respetando los tiempos de escucha, procesamiento de la información y elaboración de la respuesta de la persona que tenemos enfrente
- Nuestro mensaje será veraz buscado la mayor asertividad posible en la comunicación de malas noticias.

Para tratar el tema que nos ocupa de forma más específica, hablaremos por separado de los distintos tipos de discapacidad (sensorial y psíquica) con los que más frecuentemente se pueden encontrar los profesionales que trabajan en entornos de crisis y emergencias. Si bien, claro está, entendemos que cada persona, tenga o no una discapacidad, posee características y capacidades diferentes, sean psicológicas, físicas o emocionales que la hacen distinta y única.

DISCAPACIDAD SENSORIAL

Este conjunto de discapacidades están relacionadas con los sistemas que ejercen las funciones físicas que hacen posible el intercambio de información con nuestro entorno: el sistema de visual y el auditivo.

- **Personas con discapacidad auditiva**

Entendemos como discapacidad auditiva todas aquellas alteraciones que dificultan o anulan la correcta percepción de nuestro sistema auditivo. Podemos distinguir a grosso modo en términos cuantitativos entre:

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- **Hipoacusia:** dificultad o incapacidad parcial para escuchar los sonidos en uno o los dos oídos. La intensidad mínima que ha de tener un sonido para ser percibido ha de estar por encima de 25 decibelios.
- **Cofosis (sordera):** pérdida total de la audición; el lenguaje se adquiere únicamente por la vía visual.

Este tipo de discapacidad afecta de un modo muy importante a la comunicación. Dependiendo del grado, momento de aparición o del proceso rehabilitador o educativo que se le haya ofrecido a la persona, esta puede comunicarse de distintas formas. Las personas con sordera se comunican generalmente a través de lectura de labios o lenguaje de signos, si bien en algunas ocasiones pueden ser portadoras de un implante coclear, un aparato electrónico colocado directamente sobre el nervio auditivo que es capaz de transformar las señales acústicas en señales eléctricas que lo estimulan. Las personas con hipoacusia pueden llevar audífonos, que colocados en el oído externo amplifican la señal auditiva para que pueda ser percibida. Con todo, debemos tener en cuenta que ninguna de estas formas de recepción de la información verbal es equiparable a la que posee una persona con audición completa.

Para la comunicación con este colectivo tan heterogéneo destacaremos una serie de indicaciones:

- Nos presentaremos situándonos frente a la persona y no hablaremos si no nos está mirando; recordemos que su comunicación auditiva la recibe por vía visual.
- Si la persona está acompañada de otra que le hace de apoyo comunicativo, igualmente nos dirigiremos a la persona con la que queremos comunicar y no a su acompañante.
- Para llamar su atención podemos hacerlo a través de un ligero toque en el hombro; si la persona está lejos y necesitamos alertarla podemos apagar y encender luces o golpear el suelo, por ejemplo, con una mesa para que emita vibración.
- Hablemos de frente a la persona, articulando bien las palabras (sin exagerar); podemos apoyarnos con gestos simples. Usaremos construcciones breves y sencillas.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Debemos averiguar qué tipo de lenguaje utiliza (lectura de labios, signos...) para ayudarnos en una situación concreta o un mensaje de cierta complejidad; podemos apoyarnos escribiendo en un papel o en la pantalla del móvil.
- Si utiliza prótesis o implantes recordemos que no proporcionan una audición completa, es necesario igualmente hablar de frente a la persona permitiéndole leer nuestros labios.
- La lectura labial es la forma más frecuente de comunicación o apoyo comunicativo para las personas con discapacidad auditiva, si bien se encuentra muy restringido por el uso obligatorio de la mascarilla como medida de contención ante el COVID-19. La pandemia ha perjudicado gravemente la capacidad de comunicación de este sector poblacional. La solución propuesta desde distintos colectivos es la homologación de una mascarilla con ventana transparente que permita la lectura labial, sin embargo, los meses siguen pasando y estas personas continúan esperando una solución al aislamiento al que se ven sometidas.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

Según un informe de la Organización Nacional de Ciegos (ONCE) el 80% de la información necesaria para nuestra vida cotidiana implica el órgano de la visión. Esto supone que la mayoría de las habilidades que poseemos, de los conocimientos que adquirimos y de las actividades que desarrollamos las aprendemos o ejecutamos basándonos en información visual. Siendo un reto para el desarrollo de una vida plena e independiente.

Una persona con discapacidad visual, en el mejor de los casos, incluso llevando gafas o utilizando otras ayudas ópticas, ve mucho menos de lo normal incluso realizando un gran esfuerzo de enfoque; en otros casos, su visión se limita a vislumbrar sombras o contornos. En los casos de las personas con ceguera su capacidad de visión es nula. La comunicación por medio del lenguaje verbal podría entenderse que no se encuentra afectada en las personas con esta discapacidad, pero la falta de percepción de la comunicación no verbal hace que el proceso pierda el eficaz apoyo que aportan los gestos y el entorno visual a la comunicación.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Para comunicarnos con una persona con ceguera (como con cualquier otra) debemos presentarnos adecuadamente; resulta de utilidad para ella que coloquemos nuestra mano sobre su hombro para indicarle nuestra proximidad y señalar si hay más personas presentes.
- Si se acompaña a la persona a un sitio nuevo es aconsejable describir el espacio en el que se encuentra e indicar si existe alguna barrera que debe tener en cuenta.
- Cuando sea necesario indicar un lugar utilizaremos figuras de referencia como “a su derecha”, “encima de la mesa”: no señalaremos con gestos.
- Durante la conversación usaremos técnicas de escucha activa que indiquen un feedback conversacional: “Vale”, “Le entiendo”, “Sí, ya comprendo”
- Si nos vamos a ausentar de su lado debemos indicárselo.
- Evitaremos las expresiones compasivas.
- Es necesario tener en cuenta que la presencia de perros guía en trasportes, hospitales y cualquier otro establecimiento de la red pública o privada está amparado por el Real Decreto 3250/1983, de 7 de diciembre, por el que se regula el uso de perros guías de persona con discapacidad visual y, por supuesto, estos perros no se deben tocar ni mucho menos molestar bajo ninguna circunstancia.
- Si desconocemos qué grado de discapacidad visual tiene la persona, no hagamos suposiciones, preguntémosle abiertamente.

DISCAPACIDAD PSÍQUICA

Entendemos por personas con discapacidad psíquica aquellas que sufren alteraciones en el desarrollo intelectual o padecen una enfermedad mental que interfiere en las relaciones con los demás y en su adaptación a diversas situaciones y entornos.

Personas con discapacidad intelectual

El concepto de discapacidad intelectual es multidimensional y complejo.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Engloba un grupo de personas con diferente etiología, clínica y pronóstico por lo que forman un grupo muy heterogéneo.

Tanto la Clasificación de la Asociación Americana de Discapacidades Intelectuales y del Desarrollo, **AAIDD**, como la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud, **CIE-10**, o el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, **DSM-V** contemplan 3 criterios comunes para el diagnóstico DI:

- Limitaciones significativas en el funcionamiento intelectual.
- Limitaciones significativas en la conducta adaptativa, que se manifiesta en habilidades conceptuales, sociales y prácticas.
- Comienzo antes de los 18 años.

En relación con la clasificación de los niveles de severidad de esta discapacidad, desde una concepción tradicional, se ha empleado un sistema de clasificación en categorías en función de la puntuación de cociente intelectual (CI) si bien el nuevo enfoque socio-ecológico, y de manera coherente con el modelo multidimensional de la discapacidad, presta mayor atención a intensidad de los apoyos que necesitan las personas para desenvolverse en la vida diaria (y no solo en puntuaciones obtenidas en un test).

Desde esta perspectiva, se busca proporcionar información específica sobre las necesidades de la persona que permita trabajar en la mejora de su funcionamiento en su entorno.

Consecuentemente con esta postura, en el DSM-V los cuatro niveles de severidad de la discapacidad intelectual (ligero, moderado, severo y profundo) aparecen definidos en relación con los tres dominios de conducta adaptativa afectada (conceptual, social y práctica) incluidos en la definición, pues será el funcionamiento adaptativo lo que determine el nivel de apoyos requerido para participar de manera satisfactoria en las diferentes actividades de la vida cotidiana.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ante un suceso traumático, una persona con discapacidad intelectual, experimenta gran angustia, puede sentirse confundido, no entender lo que está sucediendo y no ser capaz de procesar la información que le llega de forma correcta. En la comunicación con estas personas hemos de tener en cuenta que:

- Siempre debemos presentarnos: lo haremos de forma natural y sencilla.
- Procuraremos que en el lugar que vamos a hablar con la persona no existan elementos externos que puedan distraer la atención.
- Usaremos frases gramaticalmente sencillas y un tono natural, no infantilicemos el lenguaje ni la entonación si estamos hablando con una persona adulta. Tratémosla de acuerdo a su edad, pero adaptándonos a su capacidad.
- Podemos apoyar nuestro mensaje con ejemplos o dibujos que faciliten la comprensión.
- Las formas verbales en indicativo y el tiempo presente resultan más fáciles de procesar.
- Si la información tiene cierta complejidad debemos secuenciar el mensaje.
- Debemos dar tiempo para que nuestro mensaje sea procesado y la persona pueda expresarse: respetemos su ritmo comunicativo
- Hemos de tener en cuenta que las personas con esta discapacidad frecuentemente tienen dificultad para adaptarse a los cambios, ya que éstos les provocan inseguridad. Es recomendable comentarle los cambios antes de que ocurran y darles tiempo para su adaptación.
- Verifiquemos que la persona haya entendido correctamente nuestro mensaje.
- Escucharemos su respuesta y la tendremos en cuenta en la toma de decisiones.
- Los mensajes que trasmitamos han de ser veraces; la comunicación de una mala noticia siempre es compleja por lo que debemos ser asertivos y empáticos.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL

La OMS articula una definición positiva alrededor de la salud mental y define esta como “un estado de bienestar en el cual la persona es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”

Diremos que, en términos generales, una persona que sufre una enfermedad o un trastorno mental experimenta alteración de tipo emocional, cognitivo y/o comportamiento, que afecta a los procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. Estas alteraciones suponen un malestar subjetivo y dificultan su adaptación al entorno, interfiriendo en muchas de las ocasiones en la capacidad comunicativa con este.

Según datos de la Encuesta Nacional de Salud de España de 2017 una de cada diez personas de 15 y más años declaró haber sido diagnosticada de algún problema de salud mental. Entre las enfermedades o problemas de salud mental más frecuentes en nuestro país se señalan la ansiedad y la depresión.

Hemos de tener en cuenta que las condiciones generadas por la pandemia del COVID-19 han llevado a un aumento en el número de personas con nuevos problemas de salud mental o que han visto agravadas sus condiciones previas. Según la OMS, los problemas de salud mental (una de las principales causas de sufrimiento y discapacidad en Europa) han aumentado desde marzo de 2020 y en palabras de la Dra. Etienne, Directora de la Organización Panamericana de la Salud, la pandemia ha provocado una crisis de salud mental a una escala nunca antes vista, por lo que se ha hecho un llamamiento a fortalecer los sistemas de salud mental.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ante un suceso traumático, una correcta comunicación con una persona que tiene un problema de salud mental es fundamental para ayudar a disminuir su angustia, evitando poner en peligro su vulnerabilidad psicológica que puede agravar su estado. Debemos de tener en cuenta:

- Una persona con trastorno mental tiene los mismos derechos que cualquier ciudadano y, por tanto, el trato debe estar libre de toda discriminación. Evitemos el estigma de rechazo y discriminación social que acompaña a estas personas
- Como en cualquiera los supuestos anteriores, nos presentarnos de forma natural.
- Aunque la persona no sea menor ni tenga una incapacitación judicial, valoraremos si la presencia de un familiar o una persona de confianza puede ser de utilidad y dejaremos que, por ejemplo, pueda acompañarlo en la ambulancia.
- Legitimaremos sus miedos o preocupaciones sin cuestionarlas.
- La información transmitida será veraz, si bien buscaremos la forma más asertiva y empática de comunicar las malas noticias.
- El lenguaje será claro, sin ambigüedades. En general evitaremos las bromas, los chistes o las frases con doble sentido.
- El tono será siempre moderado y la actitud hacia la persona será natural.
- Evitaremos situaciones que puedan generar estrés, como discusiones o críticas abiertas.

Si la persona se encuentra en un estado de alteración que pueda poner en peligro su integridad física, la de una tercera persona, o la nuestra:

- Nos acercaremos de forma calmada, en un tono de voz natural y sosegado; lo haremos de frente, hablando mientras nos acercamos; dejaremos que nuestras manos estén visibles en todo momento.
- Buscaremos ubicarnos en un lugar que nos permita la salida en caso de emergencia.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Indicaremos que nuestra intención es prestarle ayuda.
- Puede resultar de utilidad ofrecer bebida (no alcohólica), comida, tabaco... para establecer un vínculo inicial favorable.
- Comentarios finales

En una situación de crisis o emergencia la comunicación efectiva y de calidad es una fundamental para que el resto de operaciones también lo sean. Por ello, es necesario que los profesionales que trabajan en este entorno tengan acceso a herramientas formativas concretas sobre esta materia. Como hemos comentado, las personas con discapacidad si bien poseen características específicas en cuanto a la forma de comunicarse, tienen el derecho legal y moral de recibir de forma efectiva y adaptada a sus características, información veraz y actualizada.

Este derecho es fácilmente entendible en la teoría, pero en ocasiones se puede obviar que cuando hablamos de “calidad” en la comunicación no solo nos referimos al contenido del mensaje o a la corrección del método usado para comunicarnos con la persona, sino que también la calidad engloba un compendio de habilidades y competencias alrededor de la comunicación como son: empatía, asertividad, respeto, adecuación a la situación y la edad del interlocutor o capacidad de adaptación a imprevistos, entre otros.

Podemos decir que la forma de comunicar dentro de un entorno de crisis o emergencia no cambia la gravedad de la situación sin embargo lo cambia todo.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

NOTA

Para una lectura más ágil, los epígrafes prescinden de diferenciar constantemente las categorías masculina y femenina “el-la”, presentando la categoría “el” como una forma genérica.

Nos hemos decantado por el término “persona con discapacidad” y no “diversidad funcional” ya que en la mayoría de los textos legales consultados es el término “discapacidad” el empleado, si bien entendemos el uso de “persona con discapacidad” más adecuado que el de “discapacitado” por el hecho de poner en primer lugar a la persona y no a su característica diferencial.

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD

BIBLIOGRAFÍA

1. American Psychiatric Association - APA. (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5* (5a. ed.)
2. CIE-10 (1992). *Trastornos mentales y del comportamiento*. Madrid: Meditor
3. Etienne C. *El tiempo para desacelerar la propagación de la COVID-19 se está acortando en las Américas, los países deben actuar ahora*.
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15762:el-tiempo-para-desacelerar-la-propagacion-de-la-covid-19-se-esta-acortando-en-las-americas-los-paises-deben-actuar-ahora&catid=740&lang=es&Itemid=1926 (accedido el 01/Abr/2020).
» https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15762:el-tiempo-para-desacelerar-la-propagacion-de-la-covid-19-se-esta-acortando-en-las-americas-los-paises-deben-actuar-ahora&catid=740&lang=es&Itemid=1926
4. Luckasson, R. y cols (2002): *Mental Retardation: Definition, Classification, and Systems of Supports*. 10th Edition. Washington: AAMR. Edición en castellano: *Retraso mental: definición, clasificación y sistemas de apoyo*. Madrid: Alianza Editorial
5. OMS, Organización Mundial de la Salud. 2020.
6. <https://www.who.int/es>
7. Parada, E. (2008). *Psicología y Emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
8. Sanidad M de. Nota Técnica Encuesta Nacional de Salud . España 2017. 2018;1–12
9. World Health Organization. (2004). *Invertir en salud mental*. Organización Mundial de la Salud. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42897>