



COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Jesús Rivero Caminos

educar@educarpsicologia.com

Psicología, comunicación, crisis, emergencias, niños, adolescentes

RESUMEN

“Me quedaré hasta que cambie el viento”

(Mary Poppins)

La intervención en situaciones de emergencia en las que se han visto involucrados niños y adolescentes supone tener en cuenta una serie de circunstancias específicas o de aspectos a tener en consideración que se diferencia con respecto al trabajo con adultos. Son muchos los profesionales de la emergencia que apuntan la necesidad de disponer de formación específica, pautas y directrices que les ayuden cuando en la emergencia hay presentes niños o adolescentes.

Los profesionales que se dedican a las emergencias (cuerpos y fuerzas de seguridad, bomberos, psicólogos, médicos, enfermeros, etc.) son conocedores de las implicaciones que conlleva atender una situación de socorro cuando hay menores. Sus conductas en la atención de la situación de emergencia cambian al ser informados de la presencia de un niño o una niña y, además, es posible que entren en juego emociones en el propio profesional (miedo, inseguridad, etc.) dada la situación especial que implica ayudar a un menor y las repercusiones que pueda tener la actuación del profesional en el futuro de ese niño o niña.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Además estas emociones pueden apreciarse tanto en la propia escena como posteriormente (“¿lo habré hecho bien?”).

Este artículo pretende aportar algunas pautas para comunicarse de forma efectiva con menores en situaciones de emergencia, tanto a nivel general como especificando ante algunos tramos de edad que puedan presentar características distintivas o a tener en consideración.

SOBRE LOS MENORES Y LOS INTERVINIENTES CON ELLOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Ante una actuación en una situación de emergencia donde hay menores implicados debemos tener en cuenta algunos factores, que si bien también deben ser estudiados en la intervención con los adultos, en el caso de los niños, niñas y adolescentes cobran relevancia debido a las características especiales que su presencia suscita.

Por un lado tenemos el contexto del menor, entendido este tanto como la situación previa (acontecimiento que genera la emergencia), la situación actual (dónde se encuentra el niño y en qué condiciones) y las personas que se encuentran presentes (familiares, allegados, personal sanitario, de seguridad, de rescate, etc.). En la medida de lo posible debemos recopilar cuanta información nos sea posible para poder gestionar la intervención con el menor de manera adecuada: ver qué personas pueden suponer un apoyo a dicha intervención, valorar quién va a acompañar al menor y quién le va a dar la información que éste requiera, valorar la situación física del niño o niña (daños, heridas, verse atrapado, estar aislado,...). Todo ello, así como el resto de factores que la propia situación nos va a poner sobre la mesa, será fundamental tenerlo en cuenta en el momento en el que intervengamos. Durante el proceso, probablemente, tendremos que tomar decisiones rápidas y, por ello, disponer de información puede facilitar este proceso y llevar a cabo una actuación más ajustada al contexto en el que se da la emergencia.

En segundo lugar tenemos que tener en cuenta que en muchas ocasiones las conductas de los niños y niñas cuando reaccionan a un evento adverso pueden no ser las que esperamos ver.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Evidentemente las reacciones inesperadas pueden y se dan también en la población adulta pero “son especialmente los niños, las personas de edad avanzada y las personas con discapacidad quienes corren un riesgo mayor de trauma, y por tanto, deparan unas conductas más imprevisibles” (Ramos R. y Portela M^a D. en Parada et. al 2008). Estas reacciones inesperadas pueden ser, por ejemplo, pedir ir a jugar, verbalizaciones relativas a una pérdida en función de su relación o actividades con la persona fallecida (“¿quién me va a hacer la comida?”) o en el caso de ser el niño quien esté, por ejemplo, atrapado, no decir nada o quedarse inmóvil. Uno de los ejemplos que se muestran en la obra de los autores antes mencionados narra como un niño rescatado del mar no respiró hasta que se le dio indicación para ello.

Añadido a esto es importante tener en consideración que algunos conceptos de la vida, principalmente el del daño y la muerte, es posible que los niños no los tengan adquiridos tal y como nosotros los entendemos debido a su edad y por tanto a su experiencia vital. La historia de vida de cada niño o adolescente determinará su concepción de la muerte, entendiendo que a lo largo de esta historia ha tenido contacto con ella de diferentes formas: fallecimiento de familiares o conocidos, mascotas, la muerte en dibujos animados, películas, etc., ideas transmitidas por la familia y en el entorno escolar,... Si bien es cierto que vivimos en una cultura que “da la espalda” a la muerte y en la que, en muchas ocasiones, por ideas de protección privamos a los niños de las experiencias que se relacionan con ella, los niños y adolescentes han desarrollado un concepto propio de la misma. Debido a esto es importante cuidar nuestro lenguaje cuando se ha producido un fallecimiento y debe comunicarse al menor o cuando éste nos pregunta sobre ello. La comunicación, por tanto, tiene que adecuarse a la edad y comprensión del concepto de muerte del menor, no se debe demorar en el tiempo, debe de facilitar la expresión emocional, debe ser honesta (no se les miente) y se responde a todas sus dudas pero sin dar más información de la que solicitan.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

El miedo es otro de los factores que debemos tener muy en cuenta en nuestra intervención con menores. Obviamente todas las personas sentimos miedo y en estas situaciones mucho más. Miedo al evento en sí, miedo a lo que pueda pasar en el futuro, miedo a lo que nos pueda ocurrir a nosotros,... pero también miedo a lo que les pueda pasar a los demás. Los niños experimentan este miedo de la misma forma. En el momento en el que sucede el evento, la emergencia, la situación de crisis, el niño puede sentir el mundo como un lugar hostil, un lugar inseguro y sobre todo muy poco predecible. La predictibilidad de los acontecimientos futuros es uno de los factores que influye en la reducción de la presencia del miedo como respuesta y después de una emergencia, que es súbita e inesperada, la incertidumbre de lo que pueda suceder aumenta significativamente. Acompaña a esto la falta de información y los recursos de afrontamiento de los que disponga la persona afectada por la crisis. Como es de esperar, un niño ha desarrollado menos herramientas de gestión y afrontamiento que un adulto, ya que su experiencia de vida, su historia, es más “corta”.

Otro factor a tener presente es la relación previa existente entre los niños y los profesionales que intervienen en la emergencia. La experiencia previa con médicos, policía, bomberos, etc. así como estereotipos sociales y comportamientos que enmarcan a estos profesionales con experiencias aversivas, pueden ser determinantes para la reacción del niño o del adolescente ante la presencia de éstos. Ramos R. y Pórtela M^ª D. en Parada et al (2008), realizaron un estudio para valorar estos estereotipos concluyendo que “cuanto menor es la edad del niño más posibilidades hay de que se efectúen falsas estimaciones sobre lo que pueden o no hacer los médicos, enfermeros, policías, bomberos, etc., debido a que no disponen de suficientes experiencias e indicios fiables para generarse las expectativas adecuadas”. En este caso se puede ver que el niño podría confiar más en familiares y allegados que en los profesionales que intervienen en la emergencia cuanto menor sea la edad del menor. Es por ello que aquí se establecen dos cuestiones importantes: por un lado la presencia de familiares que puedan dar soporte al menor y la actitud de estas personas ante los profesionales que realizan la intervención.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Así, si los familiares o personas de referencia del menor tienen una actitud y comunicación positiva hacia las personas que intervienen generará en el menor unas expectativas y apertura mayores a la intervención de estos profesionales.

Además de esto también debemos entender que el personal de policía, bomberos, servicios sanitarios, etc. son personas desconocidas para los niños y nuestra adecuada identificación y toma de contacto con el menor será crucial para el desarrollo posterior de la intervención que se requiera. Por ello debemos cuidar nuestra comunicación verbal y no verbal (gestos, tono, expresiones faciales, etc.).

Por otro lado, y de manera igual de importante, debemos de tener en consideración nuestra propia experiencia con los niños y adolescentes. Nuestra experiencia personal, nuestras emociones, nuestros pensamientos, nuestra conducta es marco para lo que hagamos en la intervención. El hecho de que esté un menor involucrado en una situación de crisis suele ser motivo de miedo, inseguridad, etc. Los profesionales entendemos que nuestra actuación tiene una repercusión en el menor no solo en el momento presente, sino en como será el desarrollo de dicha situación a lo largo del tiempo y el nivel de repercusión emocional, conductual, en definitiva, psicológica y adaptativa para el niño o niña. Asimismo no podemos evitar traer a escena situaciones personales y relacionarlas con el evento. Se podría pensar en actuar como lo haría con mi hijo, mi sobrina, o mi hermana pequeña. La interacción con situaciones personales, en ocasiones y para algunos profesionales, debilita nuestras herramientas de afrontamiento de la propia emergencia. Por ello, el desarrollo de la intervención en una situación de crisis que haríamos con un niño puede verse modificada con respecto a la que haríamos con un adulto, ya que en este segundo caso parece que muchos profesionales son capaces de aceptar mejor la situación dada, afrontar el estrés que supone e incluso asumir con naturalidad circunstancias muy adversas como el fallecimiento de la persona, aspectos que con un menor se complican.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Es por ello fundamental la (in)formación a los profesionales, no solo en estrategias de afrontamiento in situ, sino también a posteriori.

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS EN LA COMUNICACIÓN CON NIÑOS EN FUNCIÓN DE LA EDAD, CON ESPECIAL MENCIÓN AL CONCEPTO DE MUERTE Y PÉRDIDA

Los profesionales que trabajamos con personas disponemos de herramientas para favorecer nuestra comunicación, pero en el caso de niños y adolescentes es importante que conozcamos algunas particularidades que puede ayudarnos en nuestra tarea. Estas particularidades están mediadas por la edad y el desarrollo evolutivo de los niños y adolescentes (teniendo en cuenta también particularidades específicas como pueda ser un trastorno del desarrollo, discapacidad sensorial, etc. factores que no tomaré en consideración aquí centrándome en cuestiones generales).

- **De 0 a 2 años de edad**

Gran parte de esta etapa de la infancia es preverbal y por ello este factor ha de tener especial consideración, ya que el sufrimiento humano está condicionado en gran medida al lenguaje. Lo que no significa que entre los 0 y 2 años no exista sufrimiento, sino que los niños no disponen del mecanismo de expresión necesario para ponerlo de manifiesto a nivel verbal, limitando así sus formas de comunicación. Sin embargo, no debemos pensar que, porque sean pequeños, su experiencia ante una crisis no genera una respuesta inmediata ni desarrolle un repertorio posterior relacionado con el evento vivido.

Es importante tener en cuenta que los niños de 0 a 2 años no comprenden el concepto y significado de la muerte y no tienen repertorio conductual ni verbal que favorezca la comprensión de relaciones causa-efecto. Pero sí experimentan los cambios ambientales y captan la comunicación no verbal (reaccionan, por ejemplo, a la ansiedad manifiesta de los adultos). También, al estar expuestos a la situación, son capaces de recordar olores, sonidos, colores o escenas, lo que pueden manifestar en un futuro en su conducta de juego, por ejemplo.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Es una etapa en la que se desarrollan vínculos y figuras de apego, por lo que aprenden a confiar en otros, principalmente madre y padre. Por ello es importante, a ser posible, la presencia de estos y darles un buen asesoramiento y apoyo a su conducta en el momento y en el futuro. En caso de que no estén presentes es normal que los niños manifiesten inquietud o rechazo a otras figuras adultas (como la nuestra como profesionales desconocidos), llanto, irritabilidad, etc.

Fundamental en esta etapa es mantener la calma, cuidar nuestra comunicación no verbal (gestos, tono, expresiones, movimiento,...) y aportar acompañamiento al menor.

- **De 3 a 5 años**

En esta etapa, ya verbal, un avance en su desarrollo es la comprensión del concepto de muerte (ligado a una situación de crisis y que probablemente se les deba comunicar). Habitualmente, adultos, familiares e incluso profesionales nos guiamos por falsos mitos como que no se les debe decir nada para evitarles un sufrimiento innecesario o que no van a comprender las explicaciones que les demos. La información debe llegar, pero tendremos en cuenta que el concepto de muerte a esta edad no lo entienden como una pérdida permanente, lo entienden como algo similar al sueño, reversible. Pero, aunque no tienen miedo a la muerte al ser para ellos un estado “con retorno”, si tienen miedo al abandono. Además, una reacción muy habitual es preguntarse si ellos mismos son los causantes de dicho abandono, si eso les sucederá a más seres queridos o quién les cuidará. Estas reacciones vienen acompañadas con frecuencia de preguntas que necesitan una respuesta y es ahí donde familiares y profesionales debemos cuidar nuestro lenguaje. Así por ejemplo, si nos preguntan “¿tú también me vas a abandonar igual que mamá?”, lo recomendable sería responder con algo que le sitúe en el momento, por ejemplo “ahora estoy aquí contigo”. Muchas veces, y con ánimo de protección, podemos responder cosas como “yo nunca te abandonaré” o “yo siempre estaré contigo”. El problema de estas respuestas es que pueden no ser ciertas, generando unas expectativas en el niño que pueden no cumplirse. Asimismo el uso de superlativos es recomendable cuando nos pregunten por la causa del fallecimiento, con el objetivo de que aprendan a diferenciar esta causa de otras que son habituales.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Por ejemplo, si el fallecimiento fue debido a un golpe es preferible decir que la persona se dio un golpe muy muy muy fuerte, que simplemente un golpe, para distinguir entre los golpes que nos podemos dar habitualmente de lo sucedido en el momento de la crisis.

Otra de las características conductuales que pueden presentarse a esta edad es la aparición de conductas regresivas (chuparse el dedo, pedir que les den de comer,...) y fuertes reacciones emocionales (disponen de menos estrategias y habilidades de autorregulación).

Es fundamental también facilitar la expresión emocional del niño o la niña; no debemos pasar por alto o castigar sus preguntas, juegos o interacciones. En esta edad los juegos, juguetes, muñecos, etc. pueden servir como facilitadores del proceso, por lo que es recomendable siempre tener alguno a mano, formando parte de nuestro “kit de intervención”.

- **De los 6 a los 12 años**

En esta etapa de la infancia los niños y niñas desarrollan y adquieren el concepto de permanencia de la pérdida. Esto, junto con más experiencias previas y un mayor y más sofisticado desarrollo del lenguaje son factores a considerar en la comunicación con ellos.

El concepto de pérdida o muerte como algo irreversible suele generar miedo, un temor a que la tragedia acontecida pueda repetirse, un temor a la separación de su familia y a la soledad. Sin embargo, cabe distinguir que hasta avanzada esta etapa no suelen tener miedo a que les suceda a ellos, sino que temen por sus seres queridos.

En esta etapa es muy posible que hayan experimentado experiencias previas de pérdidas (familiares, mascotas,...) que, en función de la importancia de las mismas así como de las explicaciones que se les hayan aportado sobre ellas, pueden favorecer o dificultar el proceso emocional que viven.

Asimismo la manifestación emocional puede presentarse con topografías muy dispares, desde una más explosiva a otra muy callada o incluso de aislamiento. La experimentación de sentimientos de culpa y enfado son habituales, así como el comienzo de la aparición de las preocupaciones y la rumia (su lenguaje ya se lo permite). También, como en el periodo anterior, pueden aparecer conductas regresivas.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

- **Adolescencia**

La adolescencia se considera una etapa de la vida complicada. Podríamos considerarla una suerte de rito de paso entre la niñez y la edad adulta. Por ello, en ese estado a caballo entre dos mundos, las respuestas de los adolescentes ante una situación de emergencia o crisis tiene una alta variabilidad. En algunas ocasiones encontraremos conductas como las descritas en edades anteriores y en otras ocasiones se presentarán conductas que podemos entender como más “adultas”. El adolescente puede estar encontrando su camino en la vida y una situación de crisis le creará un bache en ese camino.

Como venimos desarrollando en otras etapas al respecto del concepto de pérdida y muerte, los adolescentes han desarrollado las habilidad de comprender relaciones causa-efecto y, por tanto, entienden que la muerte puede suceder por varias causas. Por ello, una comunicación más cercana a la que se daría a un adulto puede resultar efectiva, no sin olvidar que es un adolescente y que por esa razón puede presentar conductas que no esperamos.

La reacciones habituales de los adolescentes ante la pérdida son la evitación y la negación, por lo que debemos estar preparados para encontrar reacciones emocionales que pueden ir desde la elevada intensidad hasta el rechazo y la nula intención comunicativa. También, como ya se ha comentado en etapas anteriores y como se puede ver también en la etapa adulta, pueden aparecer emociones tales como miedo, culpa o enfado, así como reacciones de negación, no aceptando lo sucedido, o incluso mostrando insensibilidad ante lo que ha pasado. Junto a todo ello, y al igual que en la etapa anterior, preocupación, rumia o conductas regresivas pueden presentarse en los adolescentes.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

PAUTAS PARA LA COMUNICACIÓN EN UNA INTERVENCIÓN EN EMERGENCIAS CON MENORES

- ¿Quién debe hablar con el menor?

Lo primero que nos podemos preguntar en una intervención en emergencias es ¿quién debe hablar con el niño o la niña? Lo más recomendable en estos casos es que sea la familia, especialmente madre o padre si es posible o, en su ausencia, los familiares más cercanos y de referencia para el menor. En el caso de encontrarse en un entorno escolar será su maestro o profesora quien llevará a cabo esta tarea o aquella persona con la que el niño se sienta más cómodo. Como ya abordamos anteriormente los profesionales son personas ajenas al menor quien debe sentirse cómodo y arropado, y nadie mejor para ello que las personas queridas y cercanas. Para familiares, profesores, etc., puede ser difícil, complicado o incluso causa de miedo, inseguridad o duda el ser ellos quienes se comuniquen principalmente con el menor, pero los profesionales estamos en escena para apoyarles en el proceso. En caso de que no sea posible será un profesional, preferiblemente entrenado para ello, quien se comunique con el menor.

- ¿Qué debemos decirle a un menor?

Verdad: En primer lugar debemos decirles siempre la verdad. Es fundamental que la información que llegue tanto a niños como adolescentes sea fiel a la realidad. Si por el contrario, con afán de protección, por miedo a repercusiones futuras o por cualquier otra circunstancia que consideremos aportamos al niño o adolescente información poco veraz, sesgada o simplemente ocultamos información, esto puede tener una repercusión negativa. En primer lugar porque acabará conociendo la verdad y es muy probable que sea por medios o a través de personas que no sean referentes emocionales para el niño, por lo que es preferible que, como hemos señalado, la información la reciba de personas de referencia. Además el niño o el adolescente se sentirá engañado y a la postre esto será más perjudicial en cuanto a experiencias futuras, expectativas y desarrollo emocional.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Entender y asumir: Añadido a lo expuesto anteriormente la información transmitida al menor debe ser solo aquella que pueda entender y asumir. Es fundamental tener en cuenta la edad del niño para adaptar y seleccionar la información que el niño puede comprender. Sería absurdo dar explicaciones extensas y exhaustivas a un niño de 5 años o no dar explicaciones de ningún tipo a un adolescente. Con respecto a la información asumible por el menor, debemos entender que el menor es muy posible que esté desbordado emocionalmente o que le vayamos a decir algo que pueda producir tal reacción. Por ello es fundamental delimitar el cómo, el qué y el para qué le aportamos información. Será nuestra interacción con el menor la que nos marque estos límites que debemos explorar en la propia intervención.

Responder a sus preguntas: Otra de las cuestiones que es fundamental tener en cuenta sobre aquellos aspectos que debemos contarle y decirle a un niño o adolescente es responder siempre a sus preguntas sobre lo sucedido. Estas preguntas serán una orientación sobre lo que ya conoce y lo que necesita conocer. Las respuestas hemos de darlas utilizando un lenguaje adecuado y adaptado, como hemos dicho, y aportando aquella información necesaria. En algunos casos los niños no harán ningún tipo de pregunta, quizás por miedo, inseguridad o situaciones de estrés y ansiedad elevadas. Como profesionales debemos guiarles en el camino de recibir aquella información que es importante que posean y comunicarles por tanto, siempre con las pautas marcadas, los datos que deben conocer.

- **¿Cómo y cuándo se lo decimos?**

Naturalidad: En primer lugar es importante hablar con ellos con naturalidad. No es necesario crear complejos rituales o buscar situaciones específicas, más allá de las recomendadas en cualquier situación de emergencia. Además esta naturalidad, que ayuda a normalizar y validar las emociones del menor, nos lleva a no utilizar un tono “dramático”.

A su altura: Nuestra posición a la hora de hablar con el menor también es fundamental. Intentar “ponernos a su altura”, hablar con ellos “cara a cara”, a la altura de los ojos, agacharnos si es necesario.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Dosificar: Por otro lado, y como ya se ha comentado en el punto anterior, es importante ir poco a poco aportando la información. Debemos explorar en primer lugar qué es lo que el niño o el adolescente ya conoce y sus pensamientos o emociones implicadas en ello. En algunos casos podremos aportar la información directamente y en otros deberemos fraccionarla, todo ello en función de la gravedad o la capacidad que percibamos en el niño para asimilar la situación y lo que ello conlleva. De todas formas no se recomienda, en líneas generales, dejar pasar mucho tiempo entre el evento y la información, principalmente para que no se generen falsas expectativas o esperanzas que después puedan ser eliminadas y generen una respuesta emocional y traumática. Además, la dilatación en el tiempo, en la recepción de la información, también puede provocar fuertes episodios de rumia y preocupación debido a la incertidumbre que genera la falta de datos, lo que conlleva a que los mecanismos de afrontamiento del niño sean menos eficaces. Añadido a esto, podemos pensar también que un lapso de tiempo grande, añadido a la incertidumbre y rumia que comentamos, se desarrolla “en soledad” y es preferible que el niño pueda afrontar la noticia que le damos en compañía de sus personas de referencia en el momento.

Mi respuesta emocional: Otro factor de suma importancia es nuestra respuesta emocional a la hora de darle noticias a los niños y adolescentes. Esto no supone que debamos tener una actitud hierática, inexpresiva o de “anestesia emocional”, pero tampoco dejarnos llevar por las emociones e incurrir en generar una situación de desbordamiento emocional. Expresar nuestras emociones, llanto, tristeza, nervios,... pero sin perder el control de la situación, genera en los niños y adolescentes no solo un mayor apoyo sino también un ejemplo y aprendizaje de gestión emocional adecuado. Hablar de emociones, de cómo nos sentimos, ponernos en el lugar del otro, pero también hablar de cómo lo gestionamos es de suma importancia. Permitir también que el niño exprese sus emociones y darle herramientas para manejar la situación, aunque muchas veces parezca fuera de control, ayudará tanto en el momento presente como de cara al futuro. Por ello no debemos olvidar que nuestra actuación en el momento de la crisis también influirá directamente en el desarrollo futuro del manejo del problema que tendrá el niño o adolescente.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Apoyo emocional: Nuestra adecuada respuesta emocional, junto con todo lo anteriormente expuesto, se ve abrazado por nuestro incondicional ofrecimiento de apoyo emocional. El niño debe sentirse apoyado y querido. Este apoyo lo expresamos tanto con nuestro lenguaje verbal como con nuestra comunicación no verbal, a saber, contacto físico (respetando los límites establecidos tanto por el menor como por la propia ética profesional y personal) en forma de coger la mano, poner la mano en el hombro o, si es necesario, incluso un abrazo o una caricia. Este contacto debe ser “natural”, espontáneo y nunca forzado por nuestra parte. También debe ser recíproco si es el niño o adolescente quien inicia, por ejemplo, un abrazo. Pero, como decimos, los límites establecidos por el menor son fundamentales también en este sentido. No debemos olvidar que nosotros, los profesionales, somos personas ajenas y desconocidas para el niño o adolescente y este contacto físico puede resultarle muy incómodo. Es por ello que siempre debemos “tantear” nuestro acercamiento por mucho que pensemos que pudiera ser reconfortante para el menor, ya que podría generar el efecto contrario y, por tanto, rechazo hacia nuestra figura.

RECOMENDACIONES PARA LA COMUNICACIÓN, PASO A PASO, EN UNA SITUACIÓN DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

Podemos dividir una intervención en emergencias en cuatro fases: primer contacto, información e instrucciones, acompañamiento y apoyo y, por último, despedida. En todas estas fases es importante mantener, como se ha venido comentando anteriormente, algunas pautas generales para favorecer la comunicación como pueden ser:

- Uso de un lenguaje simple y claro.
- Comunicarse al nivel del niño (agacharse o ponerse a su altura).
- Mantener una escucha activa.
- Cuidar la comunicación no verbal (gestos, tono, volumen,...).

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

Además de esto, intentaremos introducir una serie de pautas en cada una de las fases que se han citado.

1. Primer contacto:

- Aproximarnos tranquilamente.
- Establecer una distancia apropiada.
- Preguntar si nos podemos acercar o sentarnos a su lado.
- Situarnos en su campo visual y a su altura.
- Decir nuestro nombre y función (podemos apoyarnos de elementos visuales que señalemos como placas, nombre escrito en el uniforme,...).
- Preguntar su nombre y si necesita alguna cosa en la que le podamos ayudar.
- Solo establecer contacto físico cuando se haya generado un mínimo vínculo y siempre teniendo en cuenta las limitaciones existentes.

2. Información e instrucciones:

- A la hora de dar instrucciones y facilitar la información, es fundamental considerar el nivel de desarrollo del niño y su nivel de alteración emocional, ya que éstas deberán ser más sencillas y firmes cuanto menor sea el primero y mayor el segundo (Ramos y Portela en Parada et al 2008).
- *En caso de que el niño sea víctima o haya que rescatarle:*
 - Dar órdenes claras y sencillas.
 - Decir lo que debe hacer y no lo que esperamos que haga.
 - Ser amable a la vez que directivo.
 - Transmitir seguridad y control.
 - Animar mientras cumple con las órdenes.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

- Informar de lo que vamos a hacer nosotros para que no se asuste y colabore.
 - En ocasiones habrá que distraerle con preguntas sobre él, sus gustos, o cualquier otro tema que pueda llamar su atención con el objetivo de favorecer la labor de los equipos de rescate.
- *En caso de que el niño haya vivido la crisis o una vez rescatado:*
- Transmitir seguridad y confianza.
 - Responder a la información que pida el menor de forma adaptada a su edad y nivel de comprensión.
 - Validar sus emociones facilitando su expresión y comprensión.
 - Nunca sermonear, reñir ni amenazar.
 - En ningún caso restar importancia a lo que le sucede o a lo que siente.
 - No ignorar ni desaprobar lo que nos comunica.
 - Explorar con el menor cómo podemos ayudarle con los recursos de los que disponemos.
 - Utilizar apoyos como juguetes, muñecos, libretas para dibujar,...

3. Acompañamiento y apoyo:

- Explicar los siguientes pasos que se van a dar.
- Permanecer cerca y en contacto con el menor y su familia.
- Evitar dar consejos para el futuro.
- Interactuar con el niño o adolescente valorando en todo momento sus necesidades.
- No hacer preguntas en exceso pero siempre responder a las suyas.
- Evitar hacer juicios de valor (ni verbalmente ni de forma no verbal).
- Ofrecer solo aquello que podamos cumplir.

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

- Mantener el control de la situación.
- Si nos desbordamos emocionalmente solicitar relevo a otro compañero o compañera.
- No evitar. Es normal que ante una situación con menores nos sintamos desbordados, pero debemos recordar que lo mejor que podemos hacer es ayudar al menor y asistirle.

4. Despedida:

En caso de asistir a un menor en un rescate debemos recordar que dicha intervención puede tener un final bueno o uno malo, incluso con el fallecimiento del menor. En este caso es absolutamente normal que en todos los profesionales que realizan la intervención y el rescate despierten emociones y sentimientos de tristeza, ansiedad y dificultades para afrontar la situación. Es importante, por tanto, no solo la formación de los profesionales sino también la atención antes, durante y después de su labor.

En el caso de que el rescate finalice con éxito o que hayamos atendido a un menor sin rescate de por medio, debemos despedirnos con amabilidad e indicar qué va a suceder a continuación (si es que somos conocedores de ello). Si es posible el menor se irá del escenario con familiares o personas con las que tenga un fuerte vínculo emocional. Es importante también informar a la familia de los recursos que puedan tener disponibles a partir de ese momento.

No vamos a poder evitar la experiencia de un suceso traumático ni sus consecuencias, sin embargo, la calidad de nuestras acciones durante e inmediatamente después de la situación, pueden producir beneficios en el niño, tanto a corto como a largo plazo. (Ramos y Portela, en Parada et al 2008)

COMUNICACIÓN CON NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

1. Ramos Álvarez, R. Y Portela Oviedo, M^a D. (2008). Comunicación con niños en situaciones de auxilio y emergencia (Capítulo 6). En Parada, E. Psicología y Emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia. Bilbao: Desclée de Brouwer.
2. Situaciones traumáticas en la infancia. Cómo afrontarlas. (2004) Colegio de Psicólogos de Madrid y Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.
3. Estrategias exitosas para hablar con niños pequeños. Washington State. Department of Social and Health Services
4. Peterson, R.L. Cómo ayudar a los niños a sobrellevar un desastre. Sistema Universitario de Texas A&M
5. Myers-Walls J. A. Talking with children eh en the talking gets tough. Purdue University