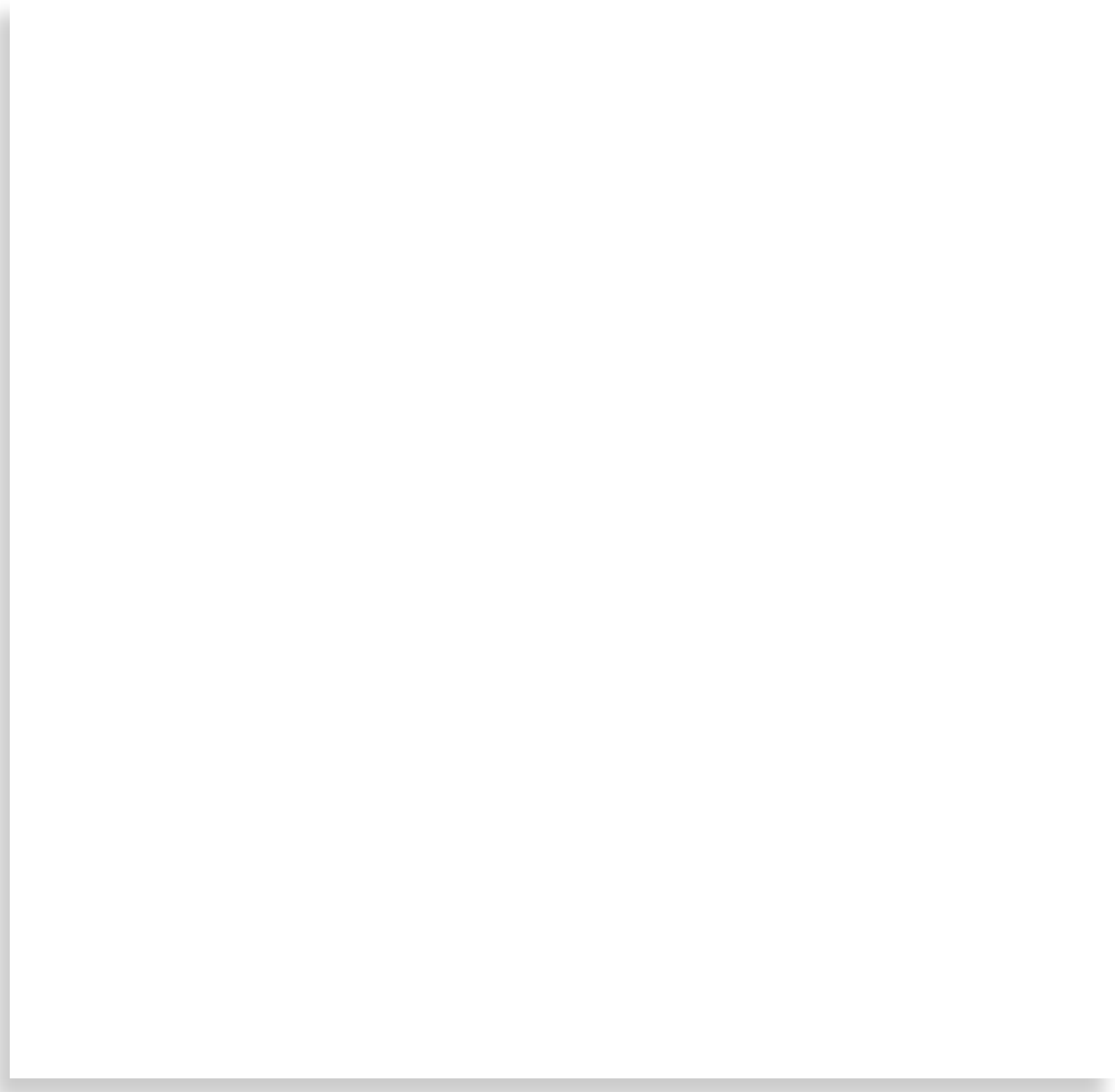




SOCORRISTA  
ACUÁTICO

PSICOLOGÍA





## PSICOLOGÍA Y SALVAMENTO

¿Qué aporta la psicología al salvamento y socorrismo?

Podemos entender que la práctica del Salvamento y Socorrismo como profesión, al tener una base de deporte para su correcta ejecución, puede beneficiarse de los conocimientos de la Psicología del Deporte para favorecer el mejor resultado posible, así como de la Psicología General para afrontar situaciones propias de la profesión como situaciones conflictivas entre personas o de estrés elevado como puede ser un rescate. Todo ello con el objetivo de mejorar los resultados tanto para el socorrista como para los bañistas y víctimas y reducir problemas frecuentes como ansiedad, temor al fracaso, falta de concentración, temor ante la posibilidad de lesión, etc...que también se dan en la práctica de otros deportes.

### **Conceptos iniciales de psicología**

La Psicología estudia el comportamiento del ser humano. Podemos señalar una clasificación clásica de los tipos de respuestas que se producen en cada individuo ante una situación y analizar la implica-

ción de cada una de ellas en la práctica del Salvamento y Socorrismo.

### **Respuesta motora:**

Serían las acciones y comportamientos observables de una persona. Por ejemplo salir corriendo cuando alguien llama gritando.

En el caso del Salvamento y Socorrismo, hay una serie de respuestas motoras, de habilidades específicas, que se han de aprender y practicar para poder socorrer a una víctima, así como para poder prevenir accidentes (Cómo entrar al agua, cómo controlar a la víctima...)

Desde la psicología podemos señalar qué factores y habilidades contribuyen a que la realización de estas acciones pueda darse de la manera más rentable y con mejores resultados, tanto para los bañistas como para el propio socorrista.

Por otro lado, conocer las respuestas a nivel conductual ante factores estresantes, como se verá más adelante, nos permite manejar dichas respuestas y/ o al menos comprenderlas para poder modularlas.

Existen varios tipos de memoria: la explícita y la implícita [no soy consciente de que tengo ese aprendizaje pero lo tengo]; la memoria a corto plazo y a largo plazo; la memoria declarativa [saber cómo se hace] y procedimental [saber hacerlo] . De cara a mantener el mayor rendimiento posible, es importante poder tener automatizadas las actuaciones a nivel motor por lo que es imprescindible la práctica reiterada.

### **Respuesta fisiológica y emocional**

Las respuestas fisiológicas son aquellas como la respiración, las secreciones hormonales, activación cardiovascular...

Este nivel de respuesta se va a producir de manera bastante automática en situaciones de estrés y ansiedad, donde el sistema nervioso comienza a producir cambios preparados para la acción.

Las respuestas emocionales podríamos decir son las referidas a como nos encontramos: nerviosos/as, tranquilos/as, con ganas, preocupados/as, alegres...

### **Respuesta cognitiva**

Nos referimos a los pensamientos, las creencias, las ideas que tenemos en un determinado momento... Desde la práctica del Salvamento y Socorrismo, cuando se presenta una situación potencialmente crítica, observaremos y realizaremos una valoración sobre la situación: las demandas, y la capacidad que tenemos para hacer frente a las mismas. De esta valoración se puede derivar una correcta intervención o no.

Las situaciones críticas y de auxilio, al estar relacionadas con la vida, despiertan en todos/as nosotros/as un componente de activación de estrés. No obstante además de este componente si la valoración de la situación y de las demandas tiene un desequilibrio importante aparecen respuestas de estrés elevado que pueden generar ansiedad y que pueden conllevar a la parálisis o acciones no adecuadas más caóticas.

Los tipos de pensamiento que tengamos condiciona el tipo de valoración que hacemos de la situación. Es importante por tanto observar el tipo de pensamientos que tenemos de cara a poder hacer un análisis lo más realista posible. Ni creer que no somos capaces de nada cuando no es así [lo que genera un miedo intenso], ni pensar que podemos con todo, cuando no es así, porque podemos poner en riesgo en ambos casos nuestra vida y la de los bañistas.

Revisar los estereotipos que podamos tener [sobre cierta población, raza, género...] ya que igualmente nos pueden condicionar en la valoración y conducir a un análisis desajustado.

La experiencia correlaciona directamente con la autoconfianza con la que el profesional aborda una situación.

Por tanto, de los tipos de respuestas podemos concluir:

Las respuestas emocionales, fisiológicas y cognitivas, pueden originar grandes cambios en el rendimiento. Conocer la implicación de las emociones, de las respuestas fisiológicas, y de los pensamientos, nos permite incidir en ellos para poder mejorar el rendimiento en las habilidades específicas o acciones, que son imprescindibles para una correcta actuación de salvamento. El bloqueo en alguna de ellas, puede poner en riesgo la adecuada actuación en primeros auxilios.

## **Activación**

Analizaremos los conceptos de ansiedad, estrés y arousal, conceptos importantes por sus implicaciones en la respuesta de salvamento; así co-

mo las habilidades que podemos desarrollar para mejorar estos aspectos.

## AROUSAL

El arousal hace referencia a la activación general fisiológica y psicológica del organismo, que varía en un continuo que va desde el sueño profundo hasta la excitación intensa. Existe relación entre esta activación general y el rendimiento de un individuo. Así se ha estudiado que existe una relación directa positiva entre activación y rendimiento que es máxima en un punto crítico, a partir del cual se invierte dicha relación, que pasa a ser indirecta de manera que sigue aumentando la activación y se reduce el rendimiento o ejecución de la tarea. Se conoce como la gráfica de la U invertida.

Dicho punto crítico, de máximo rendimiento y efectividad, es diferente en cada persona. Los/as socorristas deben conocer su punto óptimo, de tal manera que podamos buscar mantenerlo durante el tiempo de trabajo, lo que supondrá un mejor rendimiento al estar preparados para la acción, y no dormidos o muy nerviosos.

## **Estrés**

El estrés se puede definir como la respuesta de activación que se genera cuando las demandas que recibe el individuo son inalcanzables con los recursos de afrontamiento que la persona posee. Es decir cuando existe un desequilibrio importante entre lo que tengo que hacer y lo que se hacer o puedo hacer. La respuesta de estrés se produce para movilizar recursos disponibles de cara a dar una respuesta lo más adecuada

posible. Y esta respuesta incluye activación fisiológica y emociones de malestar (como puede ser la ira, depresión o ansiedad).

Las demandas pueden ser externas pero también internas, es decir exigencias que nos autoimponemos.

Podemos hablar de un buen estrés, adaptativo y que permite un adecuado funcionamiento, cuando las demandas son medias y asumibles fisiológicamente. Podríamos pensar en situaciones nuevas o que generan inquietud desde el reto de poder conseguirlo. Sin embargo hablamos de un mal estrés cuando las demandas son excesivas, intensas o prolongadas, lo que supone superar la capacidad de adaptación del organismo.

En el desarrollo de la profesión del socorrista podemos encontrarnos con diferentes respuestas de estrés: muchos bañistas; diferentes tareas a la vez; realización de nuevas maniobras...

## **Ansiedad**

La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza o situación de peligro, ya sea real o analizada por la persona como tal. Es una respuesta adaptativa e innata para la supervivencia. Activa los recursos necesarios para movilizarlos de una manera adaptativa en caso de ser una situación de peligro real. Sería desadaptativa cuando el circuito de la ansiedad se dispara ante situaciones que no son peligrosas en realidad pero la persona lo vive como tal (por ejemplo las fobias).

En la práctica del Socorrismo existen situaciones en las que se producen graves amenazas

para la integridad de la persona, o que pueden afectar de forma considerable la salud del individuo y del socorrista. Ante estos acontecimientos el ser humano moviliza sus recursos con el fin de responder para sobrevivir. Se produce una respuesta neurofisiológica del individuo, donde intervienen la activación del sistema nervioso central, el sistema autónomo y el sistema neuroendocrino; así como respuestas cognitivas y conductuales específicas.

Lo que sucede en el circuito de la ansiedad es lo siguiente:

Evaluación de peligro > Respuestas encaminadas a la supervivencia:

### Respuesta fisiológica:

- Palpitaciones; aumento de la respiración/ sensación de ahogo; sensaciones de mareo por descompensación de H<sub>2</sub>O; sudores; temblores; dolores estomacales

### Respuesta motora:

- Respuestas de escape; evitación; irritabilidad, ira, agresividad; bloqueo motor, parálisis; llorar; gritar

### Respuestas cognitivas:

- Anticipaciones catastrofistas; creencias muy negativas; dificultades para la concentración; pensamientos de fracaso "no puedo"; miedo a estar volviéndome loco/a

Todo ello vuelve a crear sensación de peligro-comienzo del ciclo

Una persona que se está ahogando o cree que se está ahogando, es muy posible que entre en un estado de ansiedad elevado. Desde nuestra actuación de socorristas, podemos transmitirles seguridad que reducirán los pensamientos de peligro y por tanto el resto de respuestas. En ocasiones, si el estado de ansiedad es muy elevado y han entrado más en una respuesta de pánico, la parte cognitiva se encuentra muy en bucle y podemos indicar a la víctima estrategias de respiración para desde la parte fisiológica influir en el resto del circuito de ansiedad.

Los socorristas deben manejar también sus propias respuestas emocionales, cognitivas y fisiológicas para reducir las posibilidades de respuestas de ansiedad, y en caso de que ocurra poder aplicar estrategias para reducirlas y poder realizar las maniobras necesarias de rescate. Es probable que la respuesta de afectación vaya aumentando ante aumento de gravedad, desde situaciones de crisis a emergencia, desastre y catástrofes. Algunas alteraciones que pueden aparecer son: Impotencia, negación, confusión, inseguridad, aturdimiento, amnesia, taquicardia, temblores, miedo, ansiedad, agarrotamiento.

### **Técnicas para manejar el estado de activación**

Existen diferentes técnicas para manejar el estado de activación, tanto del propio socorrista para encontrarse en un nivel óptimo de activación y por tanto de rendimiento, como para las posibles víctimas. Poder manejar los niveles de activación de la víctima, dependiendo del estado en que se encuentre ésta, y mejorar el pronóstico de la actuación. Así mismo tras un acto de rescate, la víctima puede mantener el nivel elevado de

alerta y el socorrista puede ayudar a tranquilizar y regular su estado emocional.

Después de realizar una actuación de primeros auxilios o rescate, el socorrista va a tener un exceso de activación corporal y emocional. Poder desahogarse hablando de lo sucedido (con otros compañeros/as socorristas, personas cercanas a nivel personal...), realizar técnicas de relajación, distracción... va a favorecer el restablecimiento de los niveles adecuados, que no se generen asociaciones y miedos, y que se pueda volver a realizar el trabajo sin sensaciones de ansiedad, que en ocasiones se pueden generar por estas experiencias.

### Técnicas Psico-fisiológicas

Son aquellas enseñan a una persona controlar su propio nivel de activación sin ayuda de recursos externos, y poder afrontar con eficacia las demandas y mejorar la calidad de vida.

Aquí solo las señalaremos, pero sería recomendable por todo lo anterior referido, que se aprendiera alguna de ellas. En comparación con las técnicas cognitivas suponen un aprendizaje más rápido aunque es necesaria una práctica reiterada para su automatización.

- RESPIRACIÓN [diafragmática, abdominal, profunda]

El objetivo de las técnicas es el de enseñar un adecuado control voluntario de ésta para posteriormente automatizarla de forma que se mantenga en situaciones problemáticas.

- RELAJACIÓN: progresiva de Jakobson o autógena de Schultz

Los efectos más destacables de las técnicas son la disminución de la tensión muscular tónica y de la frecuencia e intensidad del ritmo cardiaco.

- ACTIVIDAD FÍSICA [no es una técnica en sí, pero la actividad física ayuda a la regulación emocional]

### Técnicas cognitivas

- AUTOINSTRUCCIONES

Las auto instrucciones son mensajes mentales. Pueden ser usados de manera que ordenen la respuesta de un socorrista en base a tres cuestiones:

¿Qué está pasando?, ¿Qué puedo hacer?, ¿Cómo lo hago?

También pueden ayudar a la regulación emocional, con mensajes de seguridad y tranquilidad.

- DETECCIÓN DE PENSAMIENTOS IRRACIONALES

Detectar errores de pensamiento que no están basados en la realidad [por ejemplo, "todo me sale mal," "esa persona es estúpida- por haber realizado algo inadecuado puntual se generaliza- " etc.] , aprendiendo a cambiarlos por otros más ajustados y que conllevarán mayor rendimiento o resolución.

- AUTORREFUERZOS

Reconocer los propios esfuerzos y resultados adecuados permite además de sentir la satisfac-

ción, aumentar la probabilidad de que repitamos la acción/es eficaces.

## **La comunicación**

La comunicación en Salvamento y Socorrismo es un elemento imprescindible tanto en la prevención como en la intervención. Un/a socorrista debería ser un buen comunicador/a, que interactúe con los bañistas con la finalidad de: informar, educar, prevenir, controlar la intervención, comprender mensajes de socorro de víctimas y personas que presencian un accidente o asisten al accidentado, alertar de una emergencia...

Elementos que configuran el proceso de la comunicación:

Por la comunicación se consigue transmitir mensajes entre un receptor y un emisor. La precisión de los mensajes enunciados con claridad, facilita que la información sea recibida de forma adecuada.

El receptor debe estar muy atento al mensaje para poderlo descodificar. Los mensajes se pueden emitir de forma verbal y no verbal. En ocasiones, los mensajes verbales contradicen a los no verbales lo que dificulta la comprensión del mensaje.

En el proceso de la comunicación, entre el emisor y el receptor se produce el efecto feedback, para comprobar si el mensaje se está transmitiendo bien y si se está recibiendo adecuadamente. Para ello es importante utilizar el mismo código [conocer los mismos signos para codificar el mensaje, por ejemplo el castellano] y un canal que conecte emisor y receptor. Así mismo



el contexto nos aclara y facilita la comprensión del mensaje.

### Comunicación verbal y no verbal

-La comunicación verbal es la que tiene como código la voz. Puede ser directa: se desarrolla cara a cara, o indirecta, pudiendo ser indirecta personal utilizando algún medio (teléfono, email...) o indirecta social (o de masas) utilizando algún medio donde el destinatario es toda la sociedad.

Para una comunicación verbal eficaz, utilizar:

- Lenguaje claro y conciso
- Dicción correcta [mirándonos a ser posible]
- Hablar fluidamente
- Asegurarnos de la comprensión del mensaje, por lo que evitaremos lenguaje técnico no comprensible con la población en general.
- Acompañar de comunicación no verbal coherente, que apoye y subraye la comunicación verbal.
- La comunicación no verbal es la que se transmite a través del cuerpo. En Salvamento y Socorrismo es de vital importancia.

Los elementos de la comunicación no verbal son:

- La actitud postural [denota el estado de ánimo, de alerta, la intención],
- Orientación corporal,

- Distancia corporal con el receptor [si es muy próxima intimida e incómoda, si es muy alejadas reduce la efectividad],

- Gestos y movimientos de todo el cuerpo, de las manos y de la cara. Es aconsejable evitar movimientos bruscos y no controlados, excesiva rigidez, tics o balanceos. Los gestos que podamos hacer durante la exposición deben guardar relación con la idea que estamos exponiendo y deben ser proporcionados a la importancia de la misma.

- Mirada. En la medida de lo posible mirar a los ojos, ya que son a través de ellos como reflejamos nuestro grado o intención de comunicarnos con los/as demás y nos permite observar la comprensión, actitud y calidad de la atención del interlocutor. En caso de que no podamos, expresar que no podemos hacerlo pero que estamos atendiendo.

- Elementos paralingüísticos como el volumen de voz y el tono.

El/la socorrista durante la vigilancia y prevención es importante que cuide su actitud corporal, estando atento, mostrando seguridad, se identifica claramente y respeta y se hace respetar. Estar de pie, pero también sentado desde una vigilancia activa, evita muchos actos irresponsables de bañistas y disminuye el tiempo de respuesta ante un rescate.

Durante la intervención, el lenguaje no verbal, desde la actitud postural segura, el tono de voz, los gestos claros... favorece un mayor control y resolución efectiva.

## Comunicación simbólica y audiovisual

Es una comunicación eminente informativa y de prevención. Se suele utilizar paneles, multimedia, banderas, señales, etc. Por ejemplo banderas que indican si es posible el baño.

## **Habilidades sociales**

Las habilidades sociales son un conjunto de comportamientos, actitudes y pensamientos que favorecen y mejoran las relaciones entre personas, la comunicación, la satisfacción personal y permiten mayor probabilidad de conseguir los objetivos [en el caso de Salvamento y Socorrismo, mayor probabilidad de seguimiento de las indicaciones preventivas, de reducir la aparición de conflictos, resolver situaciones críticas donde es necesaria la colaboración de otros/as...]. Estas se entienden dentro de un contexto cultural determinado.

Dentro de las habilidades sociales [comportamientos y actitudes], señalaremos aquí las que más relevancia tienen para el/la socorrista, pero hay más.

### → Respeto:

La actitud de respeto, implica no juzgar a las personas, así como no mostrar superioridad, desprecio...

### → Amabilidad

### → Empatía

La empatía es la habilidad de ponerse en el lugar del otro/a. Se enmarca dentro de una actitud respetuosa hacia la otra persona. La empatía en Salvamento y Socorrismo es fundamental para

crear un buen entendimiento así como para la resolución de conflictos. Para acercarnos de manera empática a otra persona, es necesario no juzgar, no basarnos en valoraciones morales, así como escuchar y observar de manera genuina. Ser empáticos/as no significa contagiarnos de su emoción, pero sí poder comprenderla y acompañar dicha emoción.

### → Manejo del humor

Aconsejable para el manejo de ciertas situaciones con personas que les cuesta más seguir las indicaciones, pero dentro de un equilibrio para no generar malos entendidos.

### → Manejo del estado emocional y de ánimo

No es necesario ser cortante, y con cara de "pocos amigos" para conseguir lo que queramos. El manejo emocional nos permite una resolución social más calmada y centrada en los objetivos y no "dejarnos llevar por la parte visceral".

### → Escucha activa

Supone escuchar atentamente lo que nos están comunicando. Para ello se necesita dar señales al emisor de que estamos entendiendo, pidiendo puntualizaciones, y realizando pequeños resúmenes de lo entendido.

### → Saber interrumpir

Es necesario que sepamos distinguir cuándo dejar que la persona siga hablando y cuándo debemos interrumpir o reconducir la situación ya sea por información no necesaria, o porque está derivando en otras cuestiones. Podemos hacerlo pidiendo disculpas por interrumpir, y aclarando la razón de ello, utilizando en la medida de lo posible pausas de conversación.

## → Preguntar

Por ejemplo preguntar antes de sacar conclusiones apresuradas. En ocasiones la no realización de acciones apropiadas por parte de los bañistas se debe al desconocimiento, y no a no querer hacer caso o tratar de retar al socorrista.

## → Hacer peticiones de cambio de conducta

Siempre que sea posible y no sea una urgencia, comenzando por ser empáticos/as y tratar de ponernos en su lugar e incluso expresando que entendemos que quieren hacer tal cosa. Pasando después a explicar la razón de por qué es necesario el cambio de comportamiento y agradeciendo su colaboración.

## → Afrontar críticas

Aceptando la parte de razón que puede conllevar la crítica o expresando que entendemos que él/ella pueda pensar de esa manera. No responder con una actitud defensiva ayuda a manejar nuestras emociones y sobre todo la situación. Recordemos que no a todo el mundo le va a parecer bien nuestra actuación.

Una buena actuación necesita un balance equilibrado entre objetividad y subjetividad: el/la socorrista debe ser cercano/a e implicado/a con las personas, pero mantener ciertos límites profesionales, así como generar respeto.

## **Estilos comunicativos**

Derivado todo lo anteriormente descrito, podríamos establecer diferentes tipos de estilos comunicativos, en base al uso de las habilidades sociales y del objetivo de la persona.

## Estilo pasivo:

Presenta voz temblorosa, tono bajo, monótono, titubeos, sonrisa irreal, mirada baja y evasiva, cuerpo encorvado

Está centrado/a más en los demás que en sí mismo, anteponiendo los deseos y derechos del otro/a.

Las consecuencias que tiene este estilo, además del malestar emocional, es que a la persona no se le tiene en cuenta y en el caso del socorrista, que no exista respeto y no se sigan las indicaciones.

## Estilo agresivo:

Presenta: Voz segura, sarcástica, fría, cortante; expresión brusca; cejas levantadas con incredulidad; mandíbula hacia delante; mirada desafiante; cuerpo inclinado hacia delante.

Está centrado/a sólo en sí mismo y en la consecución de las cosas sin tener en cuenta los demás. No respeta los derechos y opiniones de los demás.

Intentan imponer, pero conlleva posibilidad de desafíos de otras personas que se están mostrando agresivas, así como que sólo se lleven a cabo las indicaciones en su presencia pero no sin ella, así como sólo por evitar el castigo y no de una manera educativa. Se le tiene miedo, no respeto

### Estilo asertivo:

La persona muestra seguridad en sí misma. Tolerante y respetuosa con los demás. Hace uso de las habilidades tal como se han descrito.

Está centrado/a en sus emociones y derechos, pero también en las de los demás. No impone su voluntad, y a la vez es respetuoso/a consigo mismo no accediendo a ciertas cuestiones. Se siente bien y le respetan.

Es el estilo que con mayor probabilidad permitirá la consecución de objetivos y la resolución de conflictos.

Estos estilos normalmente acompañan a la persona en diferentes espacios, pero también pueden darse de manera diferente en distintos contextos. Es decir que una persona presente de manera habitual un estilo asertivo pero en ciertas situaciones o ante ciertas personas se comporte agresivo/a [con alguien con quien tiene un problema continuado] o pasivo [por ejemplo con el/la superior]

## **La comunicación y habilidades sociales en las diferentes funciones del socorrista**

### Comunicación durante la prevención

La prevención es el elemento más importante en el socorrismo, ya que si es correcta y apropiada, se evita en gran medida las posibilidades del accidente.

□ Presentarse e identificarse. Presentación sencilla, con tono de voz tranquilo y con las palabras justas.

□ Explicar el motivo de la prevención. Es muy importante que el usuario/a entienda que no es algo personal, sino una medida preventiva común a todos los bañistas de esa instalación.

□ Indicar la conducta correcta. Explicarla de forma impersonal, pero que el bañista la asuma como algo personal.

□ Reconocer la conducta correcta, lo que hará más probable que se mantenga en el tiempo.

Un socorrista debe ser paciente, ya que hay algunos colectivos que por su peculiaridad no siempre van a atender o respetar el mensaje de manera inicial.

### Comunicación y educación

Un/a socorrista también es un educador/a, debe explicar las causas del peligro, para que aprendan a evitar situaciones de riesgo, en especial los más jóvenes.

### Comunicación e intervención

Comunicación e intervención con el accidentado

¿QUÉ HACER?:

□ Identificarse. Es muy importante identificarse y que sepa quién le está ayudando. Con voz firme pero sosegada, y siempre que sea posible cogiéndole la mano o tocándole el hombro, nos presentamos.

□ Animar y distraer. Intentar que el accidentado se olvide del aspecto traumático, y que se centre en el presente.

- Tranquilizar y pedir colaboración. Tranquilizaremos a la víctima diciéndole que si sigue en nuestras indicaciones las cosas van a ir bien, que le vamos a ayudar en todo lo posible [hemos de ser cuidadosos con las expresiones que aseguran una resolución favorable si no es así, salvo que sea estrictamente necesario no mentiremos]
- Escuchar. Una víctima siempre evoluciona. Realizaremos una escucha activa ya que el accidentado nos puede dar claves de su estado.
- Eliminar aspectos traumáticos. Significa evitar todos aquellos estresores que puedan complicar el estado emocional (y físico) del accidentado.
- Ayudar en la recuperación. Una vez rescatada y atendida por los servicios sanitarios, ayudaremos en la recuperación psicológica de la víctima.

#### ¿QUÉ NO HAREMOS NUNCA?

- Culpabilizar o recriminar. Una vez que sucede el accidente no tiene sentido recriminar a la víctima.
- Diagnosticar sin fundamento. La opinión sin evidencia no ayuda.
- Gritar o alterarse. Una víctima a menudo está nerviosa. Gritar o alterarse sólo contribuirá a agravar el estado del accidentado.
- Asustar. No se puede asustar a la víctima.

#### Comunicación e intervención con el equipo de emergencias

##### ¿QUÉ HACER?:

- Identificarse y ofrecer ayuda. Si hay un equipo interviniendo, nos identificaremos y ofreceremos nuestra ayuda.
- Informar y pedir ayuda. Si estamos al cargo de una intervención y llega el equipo de urgencias, le informaremos de la situación.
- Pedir información. Es importante pedir opiniones sobre determinadas intervenciones.
- Dirigir maniobras. En determinadas situaciones hay que dirigir maniobras colectivas. En estos casos el encargado deberá con voz firme y clara, dar las indicaciones concretas para realizar la técnica en cuestión.

#### ¿QUÉ NO HAREMOS NUNCA?

- Opinar sin criterio o conocimiento. No podemos opinar sin evidencia, ya que puede condicionar la actuación del equipo.
- Recriminar una acción de un compañero/a. Si alguien se equivoca u observamos que está haciendo algo incorrecto, con tranquilidad le indicaremos bajo nuestro punto de vista, la acción correcta.
- Gritar o alterar el trabajo en equipo. No son necesarios los gritos para alentar o agilizar la intervención, ya que sólo contribuyen a alterar el trabajo colectivo.

## Comunicación e intervención con testigos y curiosos

### ¿QUÉ HACER?:

□ Solicitar ayuda sólo si es necesario e imprescindible. En diversas situaciones puede ser necesario solicitar ayuda de testigos o curiosos. Algunos de estos casos pueden ser:

-Alertar a los servicios de emergencias 112, mientras el socorrista realiza la intervención.

-Señalizar un accidente para evitar riesgos mayores.

-Colaborar en algunas tareas.

□ Dar órdenes claras, asumibles, sencillas y en lenguaje no técnico.

□ Agradecer la colaboración una vez finalizado el rescate, independientemente del grado de implicación.

### ¿QUÉ NO HAREMOS NUNCA?

□ Solicitar al colaborador ayuda cualificada. En estos casos no sólo se podría agravar el estado de la víctima, sino que incluso podríamos exponer al colaborador a riesgos innecesarios.

## Comunicación de malas noticias

Se debe tener en cuenta que:

□ Una mala noticia siempre es mala. Aunque resulta obvio es el primer paso para comprender lo sucedido.

□ Antes de dar una mala noticia, hay que informarse correctamente de lo que ha sucedido.

□ Esperar reacciones de los familiares del tipo de negación, sorpresa...

### ¿QUÉ HACER?:

□ Presentarse y dar la noticia personalmente, en un lugar discreto y "privado".

□ El mensaje debe ser claro y respetuoso en base a la información veraz

□ Mostrar sensibilidad y respeto, decir lo siento.

□ Acoger las emociones que genere nuestra comunicación.

### ¿QUÉ NO HAREMOS NUNCA?

□ Restar importancia a lo sucedido

□ Decir "sé lo que estás pasando"

□ Hacer como que nada ha pasado

## Comunicación con los medios de comunicación.

Las pautas a seguir son:

□ Coordinación y un único responsable. El encargado/a de relacionarse con la prensa debe recabar toda la información y ser el único/a responsable de transmitirla, para evitar noticias cruzadas o imprecisas.

□ Prohibición tajante en facilitar información fuera de los cauces oficiales. Toda comunicación fuera de cauces oficiales puede perjudicar a terceros e incluso dificultar las labores de rescate.

- Fiabilidad y veracidad. Hay que recabar toda la información y que ésta sea la más fiable y precisa.
- Información pública y escrita. Disponible para todos los medios de comunicación en el mismo tiempo y forma.
- No opinar ni juzgar hechos. El interviniente no hace suposiciones.

### **Resolución de conflictos.**

El ser humano tiene la capacidad de resolver conflictos, más no de que puedan vivir juntos sin que éstos se produzcan. La cuestión es cómo resolver dichos conflictos con el menor desgaste y los mejores resultados posibles para todos/as. El objetivo del socorrista es facilitar la resolución del conflicto lo que permite mayor control y prevención.

Para la resolución de conflictos es importante tener una orientación hacia la tolerancia, la cooperación y colaboración, junto con técnicas de comunicación y de pensamiento que faciliten y no impidan este proceso. Por tanto no se trata de imponer nuestro criterio, sino de establecer uno consensuado (Teniendo en cuenta que nos estamos refiriendo a la resolución de conflictos, no a que todo tenga que ser consensuado con el bañista. En todo caso, cuanto más consensuada sea una resolución, mayor va a ser la probabilidad de que se consiga la actuación adecuada)

La verdadera prueba para manejar conflictos se da cuando interactuamos con los demás, en nuestro caso, los bañistas. A menudo nuestras

acciones son menos nobles que nuestras palabras o nuestras ideas acerca de cómo somos o cómo creemos que debemos ser.

Tener manejo de las habilidades sociales, y del comportamiento verbal/no verbal, son la base para la resolución de conflictos tal como se están planteando. Todo lo referido en los apartados anteriores incluye aspectos esenciales para la resolución de problemas o conflictos.

Un esquema de actuación que nos permite analizar y actuar ante el conflicto es el siguiente:

- Identificar el problema o conflicto
- Identificar las personas implicadas
- Identificar las emociones que nos genera
- Define el problema
- Plantea objetivos realistas
- Buscar alternativas para solución
- Buscar las posibles ayudas
- Toma de decisiones y establecer un plan de acción

Uno/a puede elegir las conductas y la actitud que utilizar frente al conflicto en cada evento. Para eso tenemos que observarnos y poder elegir las conductas más efectivas en una situación dada y evitar aquellas que hemos visto que no nos favorece.

Todo esto nos hace describir, desde el punto de vista de la Psicología, el Salvamento y Socorrismo como una tarea compleja a nivel motriz, con una elevada demanda a nivel decisional y con un requerimiento considerable de sensibilidad perceptual, y habilidades sociales, lo que implica la necesidad de niveles de activación medio-bajos, para la intervención y ejecución eficaz a la demanda del entorno.