

Como mencionábamos en el documento "*Funciones del socorrista de emergencias sanitarias* », en el módulo 1, la primera actuación que debe ejecutar el socorrista, es garantizar la seguridad de los actores presentes en el escenario de la emergencia.

Los actores forzados de un escenario de una emergencia sanitaria son:

- Víctimas: personas directamente aquejado por el suceso.
- Afectados: personas vinculadas emocional, afectivamente o por lazos familiares con las víctimas del suceso.

Los actores voluntarios de un escenario de una emergencia sanitaria son:

- Primeros intervinientes: las personas que intervienen en primer lugar. No necesariamente tienen ninguna cualificación por lo que no se espera nada de ellos .
- Socorristas de emergencia: persona especialmente adiestrada para prestar socorro en caso de accidente y en situaciones de peligro que requiere una acción inmediata¹.
- Observadores. Personas que contemplan el suceso.
- Colaboradores. Personas que colaboran con los socorristas de emergencias y/o con el personal sanitario de los servicios de emergencias médicas.

Para garantizar la seguridad de todos los actores en el escenario de una emergencia, es indispensable que el socorrista de emergencias pueda emitir las indicaciones necesarias y suficientes, dirigidas a las personas inmersas en el suceso y con el objetivo de la mejor resolución del mismo.



Para ello es imprescindible que el socorrista previamente se identifique, ante todos los actores.

Para presentarse, el socorrista de emergencias deberá decir en voz alta su nombre y un apellido y hará mención a su condición de socorrista de emergencias, para hacer énfasis de su condición de persona competente para gestionar el evento.

La frase acuñada por los socorristas de emergencia es:

- "*Mi nombre es....., soy socorrista de emergencias*".

Además, para enfatizar la competencia sanitaria, se debe de afirmar que se puede auxiliar a la víctima o víctimas en concreto.



¹ Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española, Vigésima segunda edición.

- *"Puedo auxiliar a.... (este señor, esta señora, etc.)".*

Con estas dos frases, en condiciones normales, el socorrista puede hacerse cargo de la situación, comenzará a ganarse la confianza de las personas presentes en el escenario y podrá emitir las indicaciones que considere pertinente, con una alta probabilidad de que los observadores sigan sus indicaciones.

El socorrista de emergencias cuando se dirija a los observadores debe hablar en voz alta, para que todos los asistentes le puedan oír, deberá hablar despacio y vocalizando, para que no puedan existir malos entendidos.

Comenzando la presentación hablando desde una distancia suficiente para poder determinar la actitud de la víctima, de los afectados y de los observadores. A distancia se podrá detectar una posible actitud violenta y/o agresiva de los afectados y/o los observadores.

El socorrista deberá hablar evitando las muletillas, empleando la terminología técnica correcta y expresándose con propiedad. Expresarse con propiedad se entiende que es saber lo que se quiere conseguir en cada momento, para ello tiene que pensar como decirlo y tiene que decir lo que se piensa. Este proceso mental común en un entorno diario, no siempre es posible desarrollar el escenario de una emergencia o urgencia sanitaria, donde se crean ambientes de tensión y emociones que pueden exteriorizarse.

Hay que tener en cuenta que solo hay una oportunidad para emitir las indicaciones precisas, sin generar confusión o desconfianza entre los oyentes.

Es muy importante ensayar verbalizando las frases, empleables en los escenarios de emergencias más comunes: paradas cardiorrespiratorias (primera causa de muerte en mayores de 40 años) y accidentes de coches (primera causa de muerte en jóvenes entre 18 y 35 años), y que quizás en algún momento, el socorrista tenga que pronunciar en público.

La preparación y la práctica en escenarios simulados, son la clave para que los socorristas de emergencia realicen su labor de forma exitosa. La preparación y la práctica permitirán presentar las ideas con autoridad y seguridad y por lo tanto las personas escucharán y efectuarán la actuación indicada.

Si a alguno o a todos los observadores hay que indicarles alguna actuación, hay que **PEDIR POR FAVOR** que la realicen. Por ejemplo:

- *"Por favor, retírense lo más posible para que pueda atender a la víctima".*

Para ganar en credibilidad, delante de los observadores, es muy importante que el socorrista de emergencias se ponga de una forma muy evidente los guantes desechables.

Con esta actuación, a los observadores les quedará aún más claro el rol sanitario del socorrista.



En el escenario de una urgencia o emergencia sanitaria solo deben permanecer la víctima y el socorrista y si es necesario, el colaborador que el socorrista considere que es necesario.

Las indicaciones dadas a los colaboradores deben ser simples, expresadas de forma sencilla y para que sean ejecutadas de forma inmediata. Hay que tener en cuenta que la capacidad de retención de las personas en un estado emocionalmente afectado, en general está reducida y tienen tendencia a olvidar con facilidad las indicaciones dadas. La improvisación no es una alternativa en una emergencia sanitaria en la que corre peligro la vida de las personas.

Si el socorrista quiere que el colaborador repita una frase en concreto para conseguir un efecto, es muy importante decir al colaborador la frase que tiene que repetir. Por ejemplo, si necesita que se retiren los observadores le podrá indicar al colaborador:

- *"Por favor, coméntales a tus familiares que soy socorrista de emergencias y voy a auxiliar a tu padre".*
- *"Coméntales que deben alejarse lo más posible para que tenga espacio para atender a tu padre".*

2º Evitar la presencia de curiosos.

En las vías públicas, la presencia de curiosos es una dificultad añadida en la actuación del socorrista. A veces, en el desarrollo de nuestra tarea asistencial nos encontramos con personas que, de alguna forma, molestan, increpan y a veces quieren actuar de cualquier manera. Es importante controlar a estas personas y evitar que molesten. Frecuentemente es útil encomendarles tareas para realizar, por ejemplo, que nos ayuden despejando la zona de curiosos y evitando que se aglomeren las personas alrededor de la víctima.

- *"¿Alguien me quiere ayudar ?"*
- *"Por favor, comenta a estas personas que soy socorrista de emergencias y que necesito espacio para trabajar. Pídeles por favor que se alejen lo más posible".*

En muchas ocasiones los curiosos dicen cosas inconvenientes e incluso perjudiciales si llega a oído de las víctimas. Hay que tener en cuenta que hay evidencias científicas que indican que las personas inconscientes pueden oír los comentarios que se efectúan a su alrededor.

Como norma general tenemos que entender que una persona inconsciente, no es capaz de comunicarse con nosotros de ninguna manera, pero si puede oír los comentarios que se dicen alrededor.

3º Solicitar la ayuda de los observadores.

Frecuentemente, el socorrista de emergencias necesitará la ayuda de alguna persona que está presente en el escenario de la emergencia.

Los mejores colaboradores son aquellos que conocen a la víctima y tiene una familiaridad con él, es decir algún afectado que esté suficientemente sereno y que sea capaz de obedecer indicaciones sencillas y precisas.

En el escenario de un accidente o de una enfermedad súbita, el socorrista debe detectar la existencia de algún familiar, amigo o conocido de la víctima, preguntando directamente.

- *"Por favor, ¿alguien conoce a la víctima?"*.

Una vez detectada la persona que nos puede ofrecer su colaboración, para caracterizarle y hacerle diferente del resto de los observadores, les debemos ofrecer unos guantes desechables, para que se los ponga antes de comenzar a ejecutar la tarea que le hemos encomendado. De esta manera, el ayudante adquiere un rol que le facilitará realizar la tarea confiada.

Los guantes desechables sirven para el aislamiento aséptico-sanitario y para caracterizar a los que tienen la misión de ser los primeros intervinientes en el escenario de una urgencia sanitaria.

Tal y como indicamos en el documento *"Equipamiento Imprescindible para el Socorrista de Emergencias"*, el socorrista de emergencia deberá tener consigo cinco juegos de guantes. Dos pares se podrá el proveedor en el caso de que haya algún accidentado sangrando. Los otros tres pares los llevará para el caso que necesite reclutar hasta un máximo de tres ayudantes. Al menos estos tres guantes deberán ser de talla grande para que puedan ser usados también por aquellos que tuvieran las manos grandes.

Una herramienta fundamental para la correcta gestión de los escenarios de las emergencias sanitarias extrahospitalarias es la comunicación con los diferentes actores implicados: víctimas, afectados, curiosos, policías y guardia civil, etc.

En el proceso de comunicación intervienen tres aspectos fundamentales que hay que tener en cuenta para obtener el resultado perseguido:

1. Las manifestaciones verbales que representan aproximadamente el 7% del toda la información.
2. La comunicación no verbal: gestos, posturas, distancias entre individuos, expresión facial, etc. Estos aspectos representan aproximadamente el 55% del total de la información emitida.
3. El volumen de voz, la entonación de las frases, la velocidad al hablar, la rapidez en la emisión de respuestas, son los llamados aspectos paralingüísticos y vienen a representar el 38% de la información emitida.

Entre los elementos de la comunicación no verbal imprescindible para el socorrista de emergencias son:

- Mantener el contacto visual con la persona o personas a las que se dirige la comunicación.
- Mantener un semblante tranquilo pero tratando de expresar interés.
- Sonreír a la víctima manifestando cercanía.
- No gesticular con las manos.
- Mantener una postura erguida, manteniendo el mentón levantado mientras verbalizas las frases indicadas.
- Mantener el contacto físico con la víctima en el momento de dirigirnos a ésta.

- Moverse con apariencia de seguridad en cada uno de los gestos técnicos que realice, es decir no rehacer movimientos ya efectuados.

Entre los elementos de la comunicación paralingüística en los que el socorrista debe hacer hincapié son:

- Hablar suficientemente alto como para que todos a los se dirige el mensaje lo puedan oír sin dificultad.
- Hablar con un ritmo pausado que transmita seguridad a las víctimas y los observadores.
- Hablar vocalizando es fundamental para ser entendido con facilidad y manifestar autoridad a la hora de la gestión del escenario de la emergencia.
- Evitar absolutamente la utilización de "latiguillos del lenguaje" por ejemplo: "Tío, tía, o sea, vale", etc.
- Hablar de forma directa sin utilizar circunloquios.
- Escuchar con atención la información que nos ofrecen las víctimas o los testigos.

Para la gestión correcta de los diferentes escenarios en donde puede tener que actuar el socorrista de emergencias, éste necesita el entrenamiento permanente en los aspectos expuestos con anterioridad.

Para que la comunicación sea eficaz y creíble, estos tres aspectos deben ser coincidentes y coherentes. Por ejemplo, ante una persona accidentada si le realizamos la pregunta *¿cómo se encuentra?*, es imprescindible esperar a que la víctima nos comunique su explicación completa, manifestando interés mirando con atención a los ojos de la persona accidentada o al miembro lesionado.

El socorrista de emergencias en el escenario tiene que efectuar una actuación creíble, metiéndose en el papel que asume por su condición y eso lleva consigo emplear el famoso método **Stanislasvki**.

Konstantín Serguéievich Alekséyev cuyo seudónimo fue Stanislavski, nació en Rusia en 1863, fue actor, director escénico y pedagogo teatral. Fue el creador del método interpretativo Stanislavski. Este método consiste básicamente a aprender a pesar como lo debería hacer el personaje que el actor tiene que interpretar.

En el caso del Socorrista de Emergencia, éste debe comportarse como la sociedad espera que se comporte: con diligencia, sin demoras, con tranquilidad, aplicando rigurosamente las técnicas y los procedimientos interactuando con todos los actores del escenario de la emergencia.

Esta forma de actuar no puede ser intuitiva o improvisada. Se pretende que el Socorrista durante el proceso de formación aprenda a trabajar con los sentidos, descubrir la base sensorial de su labor, memorizando frases, experimentando sensaciones, es decir desarrollando la memoria sensorial, también llamada memoria afectiva, realizando simulaciones de actuaciones en escenarios los más parecido posible a la realidad cotidiana de las emergencias.



La memoria afectiva consiste en que los actores se pongan en la situación de los personajes que interpretan a fin de conseguir una mayor interpretación. Stanislavski pensó que los actores necesitaban lograr emoción y personalidad en el escenario mientras daban vida al personaje.

Es muy importante ensayar verbalizando las frases, empleables en los escenarios de emergencias más comunes: paradas cardiorrespiratorias (primera causa de muerte en mayores de 40 años) y accidentes de coches (primera causa de muerte en jóvenes entre 18 y 35 años), y que quizás en algún momento, el socorrista tenga que pronunciar en público.

El recuerdo emocional es la base para el método de actuación. La memoria sensitiva suele referirse al recuerdo de sensaciones físicas rodeando acontecimientos emocionales. La memoria emocional es a menudo utilizada para hacer que los actores se relajen completamente de modo que recuerden mejor.

Según investigaciones realizadas en las Universidades de Lieja y de Ginebra, las emociones se adhieren a los recuerdos, en cambio los acontecimientos neutros, que no movilizan ninguna emoción se olvidan y no influyen en la personalidad².

La preparación y la práctica de los socorristas en escenarios simulados, son la clave para que los socorristas de emergencia realicen su labor de forma exitosa. La preparación y la práctica permitirán presentar las ideas con autoridad y seguridad.



² [Las Emociones y los Recuerdos. Se puede conseguir en La guía de Psicología](http://psicologia.laguia2000.com/psicologia-cognitiva/las-emociones-y-los-recuerdos#ixzz4J5fah2Pf) <http://psicologia.laguia2000.com/psicologia-cognitiva/las-emociones-y-los-recuerdos#ixzz4J5fah2Pf>