

# Estándar de competencias profesionales

## Aplicar técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis

Familia Profesional **Sanidad**  
Nivel **2**  
Código **ECP0072\_2**  
Estado **BOE**  
Publicación **Orden PRE/2720/2015**

### Competencia profesional

#### Elementos de la competencia

**EC1** Prestar primeros auxilios emocionales y sociales, para proporcionar apoyo a los afectados directos en emergencias o catástrofes, aplicando técnicas de comunicación, entre otras, según protocolos establecidos y normativa aplicable.

**IC1.1** Las situaciones de pánico colectivo, se detectan, aplicando técnicas de contención de estrés, según protocolos establecidos.

**IC1.2** El contacto con el afectado, se establece a demanda de la víctima o de algún allegado, facilitando la expresión de sus pensamientos y sentimientos.

**IC1.3** Las necesidades psíquicas y sociales de los afectados, se valoran, aplicando técnicas de soporte emocional, resolución de problemas, orientación y gestión social, dependiendo de su estado.

**IC1.4** Las necesidades de atención médica o psicológica especializada, se detectan, derivando a los afectados al puesto asistencial, según protocolos establecidos.

**IC1.5** La comunicación con el afectado, se establece, de forma fluida, y desde la toma de contacto hasta su transferencia al centro hospitalario.

**IC1.6** Las cuestiones planteadas por el afectado, se responden, infundiéndole confianza y seguridad.

**IC1.7** La comunicación del paciente con sus familiares, se establece en el menor tiempo posible, y dependiendo de los recursos disponibles.

**EC2** Prestar primeros auxilios emocionales y sociales, para proporcionar apoyo a los familiares de los afectados en catástrofes, aplicando técnicas de comunicación, entre otras, según protocolos establecidos y normativa aplicable.

**IC2.1** La conducta a seguir por los familiares de víctimas, ante situaciones de pérdida, lesiones, duelo, se orienta, según protocolos establecidos.

**IC2.2** La expresión de los sentimientos por parte de los familiares de afectados, se favorece, minimizando sus experiencias negativas.

**IC2.3** La comunicación fluida, se establece con los familiares de los afectados, informándoles de la posibilidad de solicitar ayuda especializada.

**IC2.4** Las situaciones colectivas de irritabilidad se gestionan, mitigando las vivencias negativas asociadas a situaciones de estrés.

**IC2.5** La información relativa a la adquisición de prestaciones sociales, se proporciona a las personas afectadas por catástrofes, para la cobertura de sus necesidades básicas, orientándoles sobre los recursos socio-sanitarios disponibles.

**EC3** Prestar primeros auxilios emocionales a profesionales integrantes del equipo de trabajo, para controlar el estrés y/o prevenir complicaciones, en situaciones de catástrofe, según protocolos establecidos y normativa aplicable.

**IC3.1** Las medidas emocionales preventivas, se aplican a los profesionales integrantes del equipo de trabajo ante el advenimiento de emergencias de gran magnitud.

**IC3.2** Las técnicas individuales de control emocional (estrés, angustia, miedo, entre otras) se aplican, ante la detección de signos y síntomas en profesionales integrantes del equipo de trabajo.

**IC3.3** Las técnicas de ayuda mutua, se aplican a profesionales integrantes del equipo de trabajo, ante la detección de signos de fatiga psíquica.

## Contexto profesional

## Ámbito profesional

## Sectores productivos

## Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

### Medios de producción

Técnicas de comunicación con afectados en catástrofes. Técnicas de información. Técnicas de resolución de problemas. Técnicas de observación y valoración de afectados en catástrofes. Técnicas de control de estrés. Técnicas de ayuda mutua. Técnicas emocionales preventivas. Técnicas de orientación y gestión social.

### Información utilizada o generada

Informe de asistencia. Guías de apoyo emocional a afectados en catástrofes. Guías de prevención de riesgos emocionales en equipos operativos. Protocolos sobre relación y comunicación interpersonales en catástrofes. Protocolos de ayuda emocional. Protocolos de orientación y gestión social en catástrofes. Protocolos de control de estrés en catástrofes. Protocolos de ayuda mutua en emergencias colectivas. Normativa aplicable sobre derechos del paciente, prevención de riesgos laborales, entre otras.