

## **GESTIÓN DE LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y FAMILIARES EN EMERGENCIAS MASIVAS POR TRANSPORTE COLECTIVO**

Módulo: 4 OPERACIONES EN EMERGENCIAS DE P.C

Submódulo: 4.6 Asistencia Psicosocial en Emergencias.

---

**FECHA: Del 25/03/2020 al 27/03/2020**

---

### **PRESENTACIÓN.**

Esta actividad formativa pretende reforzar la formación de todos aquellos gestores, técnicos y profesionales que van a desempeñar tareas en la gestión de la atención a víctimas y familiares en situaciones de emergencia masiva por accidente en transporte colectivo. Este curso pretende, a su vez, dar respuesta a los requerimientos de las nuevas normativas en relación a la calidad y profesionalidad necesarias en la atención integral a víctimas y familiares en este tipo de accidentes. Para ello, la siguiente formación se focaliza en la dimensión psicológica y social de las necesidades que se derivan de dichas situaciones.

### **OBJETIVOS.**

1. Adquirir conocimientos para el manejo de variables psicológicas y sociales en la gestión de emergencias masivas.
2. Conocer elementos de trabajo en equipo y coordinación en la gestión de la atención a víctimas y familiares.
3. Identificar estrategias para la toma de decisiones y solución de problemas en situaciones de estrés con colectivos con alta tensión emocional.
4. Posibilitar el desarrollo de habilidades de comunicación interpersonal en situaciones de emergencias masivas.
5. Adquirir conocimientos para el desarrollo de habilidades de comunicación pública en este tipo de situaciones.
6. Identificar estrategias de autoprotección psicológica para una intervención efectiva y satisfactoria en el ámbito personal.

### **CONTENIDOS.**

- Trabajo en equipo en situaciones de estrés. Coordinación y liderazgo.
- Toma de decisiones y solución de problemas en situaciones de emergencia colectiva.
- Manejo de conflictos en el ámbito interinstitucional.
- Reacciones psicológicas en afectados y familiares.
- Técnicas de apoyo psicológico.

- Estrategias de autoprotección psicológica para la gestión.
- Habilidades de comunicación interpersonal.
- Habilidades de comunicación pública.
- Aspectos culturales relacionados con la comunicación y el duelo.
- Comunicación de malas noticias.

## **METODOLOGÍA.**

El curso se llevará a cabo a través de exposiciones teóricas y realización de estudios de caso y role playing que fundamenten y refuercen el aprendizaje. Para obtener el certificado de asistencia al curso será necesario asistir a un mínimo de un 90% de las horas establecidas en el programa.

## **DESTINATARIOS.**

Gestores de emergencia del sistema nacional de protección civil, personas de contacto designadas en las administraciones públicas pertinentes y responsables de atención a víctimas y familiares para accidentes masivos (Aena, Renfe, Compañías Aéreas...)

## **OBSERVACIONES:**

### **EVALUACIÓN.**

Se realizará una encuesta de valoración de la actividad formativa, al finalizar la formación.

### **CERTIFICADO**

A la finalización de la actividad, se entregará un Certificado de Asistencia, a aquellas personas que acrediten su participación continuada y superen el curso. Para obtener el certificado será necesario asistir a un mínimo de un 90% de las horas establecidas en el programa.

## **DURACIÓN Y HORARIO**

Duración: 21 horas

Horario: 09:00 - 18:30

**Nº DE ALUMNOS:** 35

**Nº DE PLAZAS QUE SE OFERTAN A TRAVÉS DE LA WEB:** 0

## **LUGAR DE CELEBRACIÓN:** ENPC

Escuela Nacional de Protección Civil  
Camino de Salmedina, s/n (Autovía de Valencia A-3, km 19).

28529 - Rivas-Vaciamadrid (Madrid).

Coordenadas: 40° 19' 40.15" N y 3° 33' 20.26" O

(<http://www.proteccioncivil.es/escuela-nacional/localizacion>)

**COORDINADOR:**

Nombre: Elena Puertas López

Telefono:

email:

*Información para alumnos de la Escuela Nacional de Protección Civil consultar en la página web*

<http://www.proteccioncivil.es/escuela-nacional/informacion-alumnos>