

Proxémica y cuidado emocional en contextos de emergencias y desastres

Prof. Carolina del Mar Rodríguez¹

¹ Profesora de Psicología

2º Jefe de Cuerpo de Bomberos de San Luis del Palmar

Miembro de la Red PAE

Prov. de Corrientes. Argentina

Comunicación no verbal

¿Cómo se presenta la comunicación no verbal en contexto de emergencias o desastres?. ¿Qué sucede cuando esas características de interacción diaria se ven vulneradas por una situación de crisis, un desastre natural, una catástrofe, una guerra, una situación de emergencia?, y ¿cómo sería esto en un contexto intercultural?.

¿Cómo interactúan nuestros lenguajes no verbales entre sí con las distintas víctimas?, ¿tenemos claro, hasta donde podemos aproximarnos a alguien, a quien dirigir la palabra, a quien poder tocar, y a quien no; y cómo hacerlo en ese contexto?.

¿Conocemos las características culturales de aquellas personas con las cuales vamos a intervenir como primeros respondientes?, ¿tenemos nociones de como ciertas comunidades interactúan entre sí; con los demás; con su entorno; con los objetos?, ¿contamos con protocolos diseñados para ello?

¿Qué podemos hacer para acompañar y contener sin invadir los espacios íntimos, personales o sociales? , ¿qué necesitaríamos hacer primero?...

Si bien las personas podemos hacer una lectura general de lo que observamos como lenguaje no verbal de acuerdo a parámetros universales del comportamiento humano como por ejemplo las expresiones corporales de emociones básicas (alegría, tristeza, miedo, sorpresa, etc) y; también podemos empatizar, comprender lo que le sucede al otro desde el rol que realizamos como intervinientes y desde el conocimiento de las distintas formas de comunicación en la emergencia. Pero , ¿qué sucede durante una intervención cuando al aproximarnos físicamente observamos distanciamientos, silencios,

rechazos, o bien personas que se sitúan en una postura defensiva o agresiva, en el marco de un escenario de crisis?. Estas y tantas otros interrogantes que podemos hacernos en relación a lo que necesitamos conocer y que implican revisar, qué cuestiones en relación a la comunicación no verbal debemos tener en cuenta a la hora de hacer una intervención desde la primera respuesta en un escenario de crisis.

En este marco, para poder llevar adelante una adecuada gestión de crisis, es preciso contar con herramientas comunicacionales que nos permitan lograr una apropiada aproximación y formas de comunicación con las distintas víctimas y en sus distintos niveles, según las características de clasificación de víctimas en emergencias; para así poder asistirlos desde las formas que se requiera brindándoles seguridad, apoyo como así también, ayudar desde la gestión de emocional en la situación de crisis. Para ello es necesario poder diferenciar en las víctimas, aquellas reacciones que se consideran "reacciones normales por estrés" y que son propias y dadas en un evento crítico ; de aquellas que no lo son; además de conocer nuestros límites en cuanto recursos y formas de comunicación en la emergencia ; y el poder contar con herramientas que nos permitan gestionar nuestras propias emociones. Y, por otra parte, saber reconocer los límites de aquellas personas con quienes intervenimos; por lo cual es importante, estar al tanto del aspecto cultural y la concepción de territorialidad, aspectos que se conceptualizarán más adelante; y que son características propias de las comunidades o grupos afectados; de las víctimas en general. Esto requiere de un trabajo previo de interiorización y conocimiento de estas particularidades; lo cual permitirá abordar la situación de crisis conociendo el contexto; siendo esto sin dudas, una ventaja, para lograr mejor comunicación en general; optimizar las formas de in-

tervención; y por lo tanto, alcanzar los mejores resultado posible en la gestión de crisis.

Trabajar con personas en escenarios de emergencias o desastres, el ver y comprender su dolor, el empatizar con ellos, no es una tarea menor ni sencilla, hace de ese escenario un contexto complejo para el cual debo estar entrenado, capacitado y contar con recursos técnicos y emocionales que nos permitan adaptar nuestras prácticas al contexto; como así también, cuidar y cuidarnos emocionalmente. Esto hace de la tarea del primer respondiente, un gran desafío tanto desde lo técnico profesional como de lo humano.

En todo escenario de emergencias o desastres, se manifiestan un entramado de reacciones propias de estrés por el evento dado, como por ejemplo en el durante, el proceso de disociación emocional, desborde emocional, miedo, enojo, etc. y con ello distintas formas de expresiones a través de la comunicación no verbal que requieran de atención y gestión emocional durante el evento crítico, Y en el después de la situación crítica, estarán presentes otras reacciones ligadas al suceso y a los recursos personales de las víctimas, en la cual entran en juego las imágenes mentales, ruidos, olores, dificultades en el sueño, confusión, etc. Ahora bien ¿Contamos con entrenamiento y recursos comunicacionales para poder gestionar las emociones observando entre otras cosas lo no verbal de lo comunicativo en esas circunstancias?

La formación en Primeros auxilios emocionales, permitira contar con técnicas y herramientas de cuidado y autocuidado emocional favoreciendo un abordaje integral desde lo biopsicosocial a las distintas víctimas en la situación de crisis.

Proxémica como herramienta en escenarios de emergencias y desastres.

Uno de los ejes principales para una apropiada gestión de crisis; como así también en las diversas intervenciones que llevan adelante los primeros respondientes, tienen como eje central a la Comunicación en la emergencia, en sus distintas formas y expresiones; donde el rol de la comunicación no verbal juega un papel fundamental, preponderante; y al que debemos prestarle especial atención siendo observadores críticos en la escena más allá de su complejidad.

¡No existe el no comunicar! Y en el entramado de expresiones personales y sociales comprendidos desde el lenguaje verbal y no verbal es necesario también lograr un encuadre de confianza y seguridad, en el espacio que se pueda!!!, brindando así un ambiente adaptado y necesario para el acompañamiento y contención emocional que permita a la víctima poder gestionar sus emociones, sin que perciba que su espacio es invadido o no respetado.

La actualización y el entrenamiento permanente, permitan adaptarnos a las distintas realidades en los contextos de emergencias y desastres dando lugar a respuestas que ayuden a organizar las diversas situaciones en el marco de las tareas del primer respondiente y en medio del caos que suele emerger muchas veces durante y después de eventos críticos y que no solo suceden a nivel estructural, material y de pérdidas en general, sino también desde lo personal y social.

Ante lo expuesto en párrafos anteriores; será oportuno considerar aquellas herramientas aportadas por la *Proxémica*, las cuales pueden contribuir a ordenarnos en la gestión de crisis

en cuanto a organización de espacios e interacción social; una disciplina que puesta en práctica, nos permitiera tomar en cuenta distintos aspectos de la comunicación no verbal, la cual tiene un enfoque antropológico, que nos permitirá un abanico de perspectivas al momento de pensar como intervenir, de evaluar y resguardar escenas, de distribuir espacios como por ejemplo en centros de evacuados, de refugiados, de tránsito, centros de operaciones, distribuir roles en la emergencia, el manejo de la información, la comunicación de noticias difíciles, las organizaciones de grupos, etc.; como así también tener que tener en cuenta al momento de aproximarnos e interactuar con las personas para una intervención, acompañamiento, contención emocional, considerando aspectos condicionantes tales como sus realidades culturales y de territorialidad, de manera que se pueda ayudar y asistir sin invadir espacios personales, lo cual suele ser un problema presente en los lugares antes mencionados en las fases del durante y después de la gestión de crisis, generando cierto malestar en algunas de las víctimas por ejemplo, durante las asistencias en terreno, más allá de poder proveerles seguridad básica como un espacio seguro, información, alimento, agua, cobijos, contención emocional, etc. Es sumamente importante poder cuidar los distintos espacios de cada familia, de cada persona y grupos.

La proxémica, es el canal más directo del lenguaje corporal al momento del uso del espacio en la interacción, nos ofrece referencias de como mostrarnos más cercanos o distantes y nos informa.

Cada persona tiene su propio espacio, y además, este puede variar según su estado de ánimo o bien las circunstancias, en este caso planteadas desde un ámbito de emergencias o desastres. Esto nos permitirá comprender di-

versos patrones de conductas de la comunicación no verbal que nos facilitará mayores perspectivas de observación y análisis de la escena, nos guiará en la comprensión y abordaje de las distintas conductas no verbales y generalmente observables de las víctimas durante una situación de crisis, ofreciéndonos una lectura, una mirada más clara y objetiva en las formas y uso de las distancias físicas, acercamiento e interacción con las personas, y resguardándonos también de involucrarnos nosotros emocionalmente.

Si bien contamos con técnicas y herramientas de intervención como por ejemplo, entre otras, la de *contención emocional* utilizada desde los Primeros Auxilios Emocionales; en la cual disponemos de formas y herramientas de abordaje desde el lenguaje verbal-cognitivo, pero también desde el uso y la lectura de lo no verbal, y el uso de las distancias y espacios; como pedir a la persona que nos mire, ubicarnos en un lugar donde podamos comunicarnos sin intimidar manteniendo cierta distancia, usar un tono de voz firme pero a la vez compasivo, marcar la presencia y acompañamiento tocando el hombro o el antebrazo; situarnos en una posición de seguridad, sin abrazar, sin acariciar, etc. el poder aplicar en las prácticas aportes de la Proxémica nos ampliaría la posibilidad de poder comprender desde otras perspectivas lo complejo de los comportamientos no verbales, las formas de interacción y distribución de espacios. Hay que prestar mucha atención a cualquier señal de incomodidad que genere nuestra aproximación.

La puesta en común de conocimientos y prácticas tanto desde el aspecto cognitivo-técnico-práctico, como así también desde un enfoque bio-psico-social y desde la fase previa a la situación de crisis, favorecerá a la gestión emocional y al proceso de comunicación en emergencias que son el objetivo de esta propuesta;

pero para poder adaptarnos a las distintas circunstancias, es preciso diseñar Protocolos de intervención breves, claros y aplicables a las condiciones de costumbres culturales y de territorialidad ya que influyen intrínsecamente en el comportamiento comunicativo y así también poder compartir códigos comunes de comunicación en las distintas fases de la gestión de crisis.

Qué es la Proxémica? ¿ De que se trata?. Referencias y Conceptos relacionados

El término "proxémica" fue acuñado en 1963 por el antropólogo estadounidense Edward T. Hall. En sus investigaciones, habló de que *todo organismo tiene un límite detectable*. De esta manera consideraba que entre un individuo y otro debe haber un espacio determinado dependiendo de las circunstancias y el entorno.

La proxémica se ocupa de estudiar las relaciones de proximidad y alejamiento entre las personas y objetos durante la interacción, así como las posturas y la presencia o ausencia de contacto físico. Y está relacionada con las culturas y la territorialidad, es decir, la estructuración de los espacios y de la distinta percepción de ellos. La territorialidad tiene que ver con la organización del espacio personal

En otras palabras, tiene que ver con la manera en que el ser humano emplea y a la vez percibe su espacio físico, de su intimidad personal y de cómo y con quién lo utiliza. Hall planteó que las personas perciben el espacio a través de al menos cuatro de los cinco sentidos: la vista, la escucha, el olfato y el tacto. Este espacio personal es una "burbuja" donde cada persona se

encuentra, y la cual lleva consigo todo el tiempo. Esta burbuja cambia de tamaño de acuerdo a cada situación y dependiendo de las personas con las que interactuemos y varía de cultura en cultura.

El antropólogo [Edward T. Hall](#) define a la Proxémica como "el estudio de la forma en que un hombre, de manera inconsciente, estructura su microespacio, la distancia interpersonal en las interacciones diarias, la organización del espacio en sus casas y el diseño de sus ciudades".

En cuanto al espacio personal y distancias de interacción Hall (1966) estableció cuatro diferentes zonas o distancias de interacción:

- **Distancia Íntima (corporal)**, entre 15 y 45 centímetros, A esta distancia la comunicación no solo es con palabras sino que entran en juego el tacto, el olor, la temperatura corporal, etc. Es el territorio que el individuo delimita como inexpugnable, al cual solo tienen acceso algunas personas "muy privilegiadas" y que no es traspasable por nadie más (Infante, 2005). Es el espacio más próximo a través del cual mostramos un comportamiento más vulnerable.

Presenta una *fase próxima* (menos de 15cm) que incluyen actos amorosos, de lucha, de consuelo y los de protección o afecto; y *fase remota* (de 15 a 56 cm) el contacto físico no se refleja tan fácilmente con en el caso anterior, aunque las manos puedan alcanzar y tomar las extremidades de otra persona.

- **Distancia Personal-causal**: se da entre 45.50cm y 1.20m. es la distancia en el que permitimos acercarse a las personas más cercanas, como ami-

gos conocidos o a personas como, por ejemplo, compañeros de trabajo o estudio. Es decir, con las personas que tenemos afinidad y con las cuales compartimos experiencias privadas que no sean íntimas. Es la distancia apropiada para discutir asuntos personales.

Consta de una *fase próxima* (de 50 a 70 cm), a esta distancia se puede sujetar o asir a la otra persona. Y la *fase remota* (de 70 a 120 cm): a esta distancia se mantiene a otro al alcance de la mano con el brazo extendido.

- **Distancia Social**, se da entre 1.20m y 3m. Es la distancia que nos separa de los extraños. Se utiliza con las personas con quienes no tenemos ninguna relación amistosa, la gente que no se conoce bien. Es el territorio reservado para las interacciones sociales que nos permite establecer una relación más o menos profunda con una persona.

También consta de una *fase próxima* (de 120 a 210 cm): esta es la distancia en que se tratan los asuntos y negocios de tipo impersonal, con un grado de mayor implicación mutua. Y la *fase remota* (de 210 a 360 cm): los asuntos que se tratan en esta distancia tienen un carácter más formal, con un menor grado de implicación mutua. Es la que corresponde a conversaciones formales.

- **Distancia Pública**, distancia apropiada para algunos tipos muy formales conversación. Esta se da entre 3m a 360m y no tiene límite. Es la distancia idónea para dirigirse a un grupo de personas. El territorio de los cuatro metros hasta el límite de lo visible o audible es, según Infante, donde establecemos un mayor número de contactos de tipo sobre todo superficial. Su *fase próxima* (de

370 a 760 cm): a esta distancia se produce una selección de las palabras y una estructuración cuidada de las frases, produciéndose modificaciones de carácter gramatical o sintáctico. Y en la fase remota (más de 760 cm): a esta distancia la voz y todo lo demás se da de una manera más exagerada o amplificada. En esta, gran parte de la comunicación no verbal depende de los gestos y de la posición del cuerpo.

Las distancias de interacción varían en relación a la situación, al ambiente y a la cultura de allí la importancia de interiorizarnos en relación a esto para la Gestión de crisis. Sommer (1961) y Little (1965) señalan la importancia de los factores situacionales en la adopción de diferentes distancias por parte de los individuos. Por ejemplo, la menor distancia en público demuestra el énfasis de hallarse juntos (Kendon, 1973). También existe un mayor acercamiento cuando los individuos pertenecen al grupo de pares, cuando tienen edades similares, misma comunidad, estatus, etc. La distancia interpersonal se caracteriza por unas claras diferencias interculturales, por ejemplo, los pueblos árabes y los latinoamericanos interactúan con una mayor proximidad física que los pueblos nórdicos (Lott, Clark y Altman, 1969).

La proxémica además, se encuentra dentro de la comunicación no verbal, que trata de todo aquello que transmitimos a otra persona que no sea por medio de las palabras, es decir, mediante elementos como los gestos o la mirada. La comunicación no verbal es multicanal, inconsciente, convencional, casi nunca es aislada y está sujeta a las diferencias culturales. Junto con la paralingüística, la cual se ocupa del estudio de aquellos aspectos no lingüísticos del comportamiento verbal como pueden ser el tono de voz, el ritmo, el acento, los tartamudeos, etc. La Kinésica, que refiere a las posturas corpo-

rales, expresiones faciales, comportamientos gestuales, orientación del cuerpo, posturas, gestos, expresión de la cara, movimientos de ojos y cejas, dirección de la mirada, etc.; Y la Cronémica, la cual se ocupa de estudiar todos aquellos aspectos que se vinculan con la utilización del tiempo y las formas de comunicación y comportamientos apoyándose en relación directa con el entorno social o comunidad a la que pertenece. Cada persona advierte de una forma particular el paso del tiempo y predomina en ello, básicamente la comunidad de la cual forma parte, no únicamente la manera de ser.

Para Hall, contexto y significado están relacionados. Hall pensaba en las diferentes culturas como ubicadas en un continuo de alto a bajo contexto, de acuerdo a cómo las personas de estas culturas interpretan o perciben la información que los rodea en una interacción o evento determinado. En una comunicación de *alto contexto*, la mayoría de la información se toma de los alrededores físicos o del contexto social. Las culturas no se basan en comunicación verbal para comprender todo el significado de determinada interacción. Por lo general, este es el caso de las culturas que se encuentran en el Medio Este, Asia, África y Sur América. En éstas, las personas cuentan generalmente con grandes redes de información y tienen muchas relaciones personales cercanas. Por el contrario, un mensaje de *bajo contexto* es aquel en el cual la mayoría del mensaje es transmitido explícitamente a través de las palabras. Las culturas de *bajo contexto* se basan en su mayoría en el mensaje verbal y raramente buscan información adicional en el medio ambiente. Se encuentran usualmente en Europa Occidental, como también en Estados Unidos y Canadá. Según la relación que tengamos con el interlocutor, tenderemos a situarnos en uno de estos escenarios y a actuar de forma distinta.

El grado de comodidad se podría ver afectado durante la conversación. Las distintas situaciones planteadas se establecieron a partir de las observaciones del propio Hall, por lo que siempre podrían surgir variantes o diferencias. Las distintas culturas y el protocolo social de unos países y otros podrían afectar ampliamente a lo establecido por Hall, ya que hay sociedades en las que las reglas sociales y los comportamientos establecidos son más o menos estrictos y varían enormemente. Las culturas tienen reglas implícitas sobre cómo debe usarse el espacio y estas reglas varían de una cultura a otra

Por esto y otras características culturales, es necesario proveernos de información contextual para el abordaje en la Gestión de crisis

Por último es preciso destacar que nuestro sistema nervioso está diseñado para hacer que el contacto o el acercamiento sea una experiencia no solo placentera, sino necesaria para la supervivencia.

Referencias bibliográficas

El lenguaje silencioso/ The silent lenguaje (Edward T. Hall, 1959).

La dimensión oculta / The hidden dimensión. (Edward T. Hall, 1966).

<https://es.wikipedia.org/wiki/Proxemia#Territorialidad>

https://www.ugr.es/~aula_psi/EL_COMPORTE_NO_VERBAL.htm