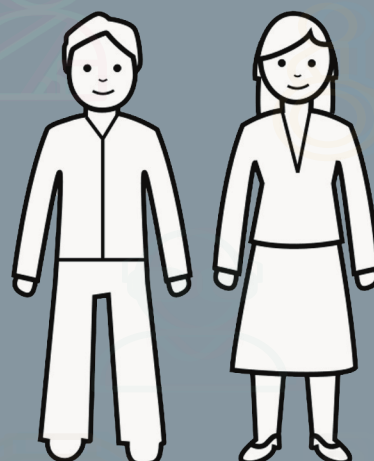
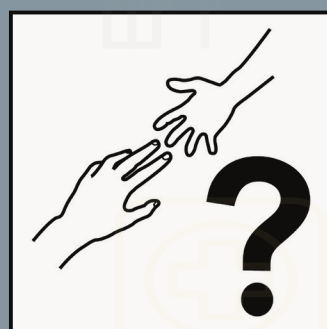




GUARDIA CIVIL

GUÍA DE COMUNICACIÓN CON PICTOGRAMAS PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA



*DIRIGIDO A TODO TIPO DE PERSONAS CON
DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN EFECTIVA*

PICTOGRAMAS DE:



ARASAAC

CON LA COLABORACIÓN DE:



**Fundación
ONCE**



**grupo social
ONCE**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR



GUARDIA CIVIL
DIRECCIÓN GENERAL

MANUAL DE USO:

La “Guía de comunicación con pictogramas para situaciones de emergencia” es una herramienta diseñada para facilitar la relación de los agentes de la Guardia Civil con personas que puedan presentar dificultades de comunicación efectiva, como pueden ser:

- Personas con discapacidad intelectual o de desarrollo.
- Personas con trastornos mentales que afecten al habla y la comprensión.
- Personas con dificultades en el lenguaje derivados de una discapacidad auditiva.
- Personas con bajo nivel de alfabetización o que no comprenden bien el idioma (turistas, migrantes, refugiados).

De esta manera se pretende que la comunicación con ellas se establezca en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible. Esta guía ofrece diversos materiales y recursos gráficos (pictogramas y/o imágenes) para facilitar una comunicación recíproca de estas personas con nuestros agentes, incluyendo el mismo una casuística lo más específica posible de las vicisitudes que se pueden encontrar y las resoluciones más comunes (preguntar por su estado, avisar a un familiar/tutor, formular una denuncia, etc.).

¿CÓMO UTILIZO LA GUÍA?

En primer lugar, nos encontraremos una página de uso genérico con la que nos dirigiremos a la persona, nos interesaremos por su estado y preguntaremos qué es lo que le ha ocurrido. A continuación, y una vez definido su problema, nos dirigiremos al anexo correspondiente a su situación, según el índice de la guía.

Cada uno de estos anexos nos posicionará frente a una secuencia lógica de acciones específicas encaminadas a dar una adecuada solución a la incidencia planteada, apoyándonos en los recursos gráficos que aparecen en nuestra guía.

Y DESPUÉS...

Una vez resuelta la incidencia deberemos recoger nuestra actuación en el correspondiente “Hecho SIGO”, haciendo constar la utilización de la guía de comunicación en el mismo.

RECOMENDACIONES INICIALES

Para todas las situaciones indicadas anteriormente, así como otras que se puedan dar, el personal interviniente que atienda a la persona con discapacidad (en adelante, PCD) debería encontrarse en disposición de:

- A.** Iniciar la interacción presentándose como persona que puede ayudar, con palabras sencillas, vocalizando despacio, dirigiéndose hacia ellos; ello facilita la comunicación.
- B.** Evitar frases como “tranquilo”, “no pasa nada”, “no te preocupes”; estas respuestas automáticas no ayudan a tranquilizar. Sin embargo, cuando se actúa con seguridad, tranquilidad, esta actitud normalmente produce el efecto de calmar a las víctimas.
- C.** Separar a la PCD de la fuente de estrés, llevándola al interior de un vehículo con espacio suficiente o un espacio cómodo y seguro, apartándola del lugar de los hechos, procurando eliminar fuentes de ruido como sirenas policiales o luces de emergencia (si es posible).
- D.** Preguntar si necesita ayuda, y en caso afirmativo, se continuará con la interacción.
- E.** No efectuar muchas preguntas seguidas, para no saturar. Lo adecuado es ir obteniendo información poco a poco y, siempre que sea posible, a través de un mismo interlocutor.
- F.** Mostrar paciencia a la hora de recibir información, no contestando por encima de la PCD y evitar terminar sus frases. Existen casos en los que cuesta articular palabra, pero si se permite un tiempo prudencial, finalmente se obtiene toda la información deseada.
- G.** Procurar el apoyo de personal sanitario de los servicios de emergencia que se halle en el lugar de los hechos, solicitando ese apoyo a la central de comunicaciones si así no fuera.
- H.** Formular las preguntas necesarias para obtener la información relevante.

LEYENDA:

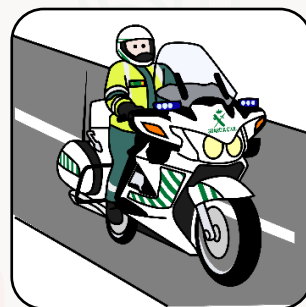
RECUADRO NARANJA > INDICACIONES PARA EL AGENTE.

RECUADRO VERDE > DIALOGO PROPUESTO CON LA PCD.

INTRODUCCIÓN A CUALQUIER SITUACIÓN

EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

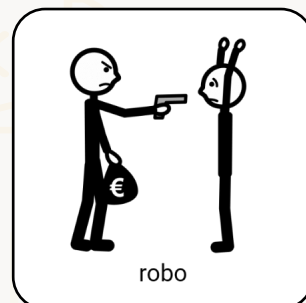
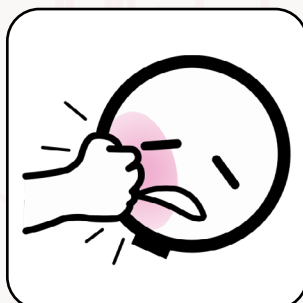
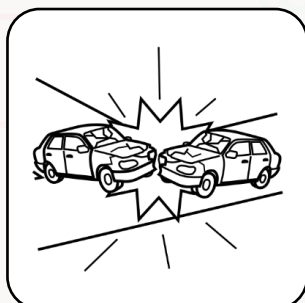
¡Hola! soy agente de la Guardia Civil, estoy aquí para ayudarte.



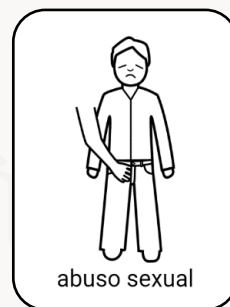
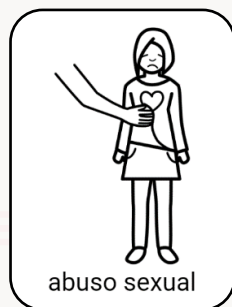
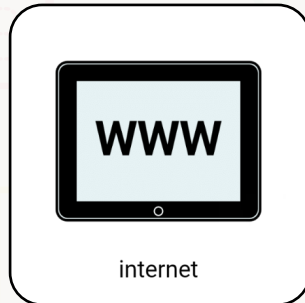
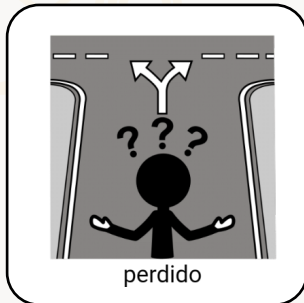
¿Cómo estás?



¿Qué te ha pasado?



¿Qué te ha pasado?

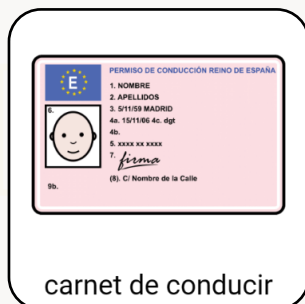
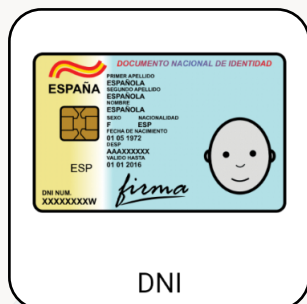


CONTENIDO:

1. PERSONAL IMPLICADO EN SINIESTRO VIAL (PERSONA QUE CONDUCE / ACOMPAÑANTE).

EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

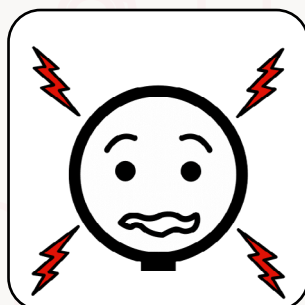
¿Cómo te llamas?, ¿tienes algún documento con tu nombre?



¿A quién llamamos?



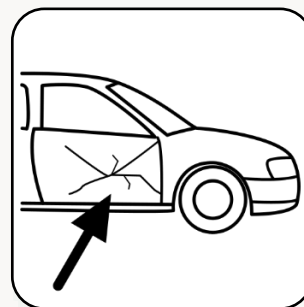
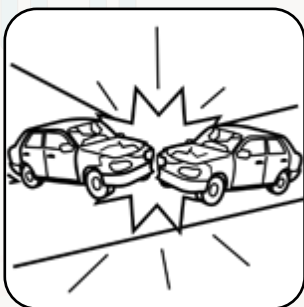
¿Qué te duele? ¿Dónde te duele?



Podemos llamar a una ambulancia



¿Qué ha pasado?



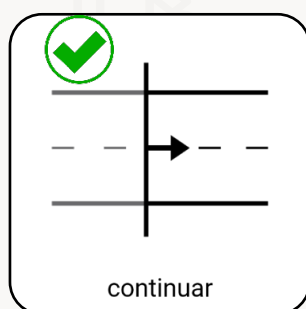
EN LOS CASOS QUE SEA NECESARIO, HABRÍA QUE EXPLICARLE LO REFERENTE A LAS PRUEBAS DE ALCOHOL / DROGAS QUE SE PRACTICARÁN. EL DIÁLOGO SERÍA, EN CASO NECESARIO, EL SIGUIENTE:

Voy a hacerte una prueba de alcohol /drogas.



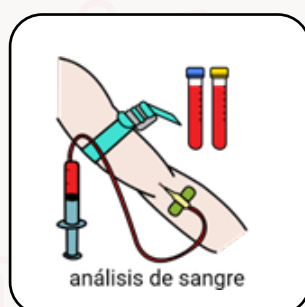
Este es su resultado

SI EL RESULTADO ES POSITIVO O SUPERA LOS LÍMITES PUEDE SER CONSTITUTIVO DE DENUNCIA, SI NO, FINALIZAREMOS NUESTRA ACTUACIÓN.



EN CASO DE RESULTAR POSITIVO, TENDRÁ LA OPCIÓN DE HACERSE UN ANÁLISIS DE SANGRE.

Tienes derecho a hacer un análisis de sangre.



DEPENDIENDO DEL CASO, Y ANTES DE FINALIZAR LA INTERACCIÓN, LE DAREMOS EL DOCUMENTO DE INFORMACIÓN A VÍCTIMAS DE SINIESTRO VIAL. LO DESEABLE ES QUE SE HAGA CARGO DE LA PERSONA ALGUIEN DE CONFIANZA PARA ELLOS, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE.

Te doy un documento con toda la información.

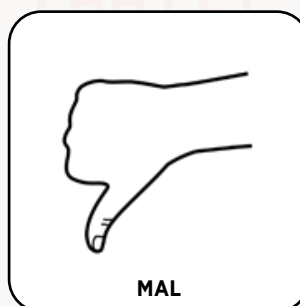
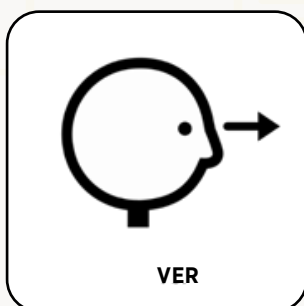


2.SITUACIONES DE INFRACCIÓN A LAS NORMAS SOBRE TRÁFICO (CONDUCTOR/A O PEATÓN).

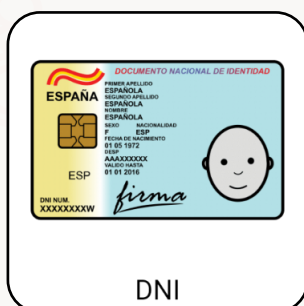
Si LA PCD TIENE LA CAPACIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA CONDUCIR, NORMALMENTE PODRÁ COMUNICARSE CON FAMILIARES U OTRAS PERSONAS DE CONFIANZA POR SÍ MISMA, EN EL CASO DE QUE LO NECESITE.

He visto que has hecho algo que no está bien.

(DETALLE SENCILLO DEL HECHO COMETIDO).



¿Cómo te llamas? ¿Tienes algún documento con tu nombre?.



DNI



carnet de conducir



pasaporte

Voy a escribir lo que ha pasado, te explico las consecuencias. Te voy a multar.

FORMULARÁ LA DENUNCIA, INFORMAR DE CUANTÍA, PUNTOS.



multar



multar

Te doy un documento con toda la información.



¿Quieres hacerme alguna pregunta?



3. IDENTIFICACIÓN EN UN PUNTO DE VERIFICACIÓN DE ALCOHOL/DROGAS (CONDUCTOR/A).

EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

¿Cómo te llamas? ¿Tienes algún documento con tu nombre?



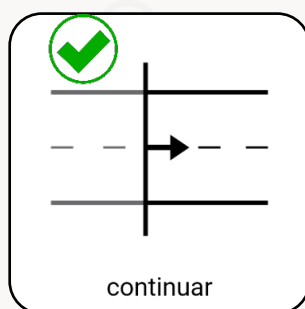
Voy a hacerte una prueba de alcohol /drogas

SI PUEDE LEER, MOSTRARLE EL DOCUMENTO DE INFORMACIÓN DE DERECHOS DE LA PERSONA SOMETIDA A LA PRUEBA DE ALCOHOL O DROGAS. EXPLICANDO DE MANERA SENCILLA SU OBLIGACIÓN Y CONSECUENCIAS DE LA NEGATIVA.



Este es su resultado

SI EL RESULTADO ES POSITIVO O SUPERA LOS LÍMITES PUEDE SER CONSTITUTIVO DE DENUNCIA, SI NO, FINALIZAREMOS NUESTRA ACTUACIÓN.



Voy a escribir lo que ha pasado, te explico las consecuencias. Te voy a multar.

FORMULARÁ LA DENUNCIA, INFORMAR DE CUANTÍA, PUNTOS.



Ahora no puedes conducir hasta que te hagamos otra prueba. ¿A quién llamamos?



AL ENTREGARLE SU COPIA, SE LE INFORMA QUE EN ESE DOCUMENTO TIENE TODA LA INFORMACIÓN.

Te doy un documento con toda la información.



¿Quieres hacerme alguna pregunta?



4. AVERÍA DE VEHÍCULO (CONDUCTOR/A).

EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

¿Cómo te llamas? ¿Tienes algún documento con tu nombre?



DNI



carnet de conducir



pasaporte

¿Qué ha pasado?



no



funcionar



¿Necesitas ayuda?



pregunta

Puedo llamar a la grúa y llevarte a un lugar seguro.



teléfono móvil



¿A quién llamamos?



teléfono móvil

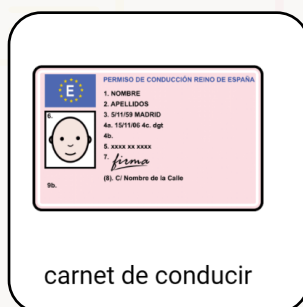
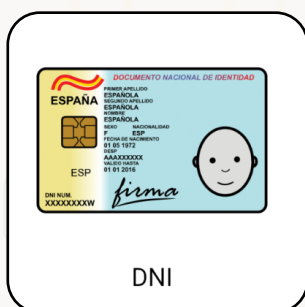


pregunta

5. PERSONA DESORIENTADA O PERDIDA (COMO USUARIO/A DE LA VÍA).

EN FUNCIÓN DE SU ESTADO FÍSICO Y PSICOLÓGICO APARENTE, INDAGAREMOS MÁS O MENOS SOBRE SU SITUACIÓN, PERO EN TODO CASO SE DEBE FINALIZAR LA ACTUACIÓN DEJANDO A LA PCD EN COMPAÑÍA DE UNA PERSONA DE SU CONFIANZA, FAMILIAR, SERVICIOS DE EMERGENCIA, SERVICIOS SOCIALES, ETC. EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

¿Cómo te llamas? ¿Tienes algún documento con tu nombre?.



¿Cómo estás?



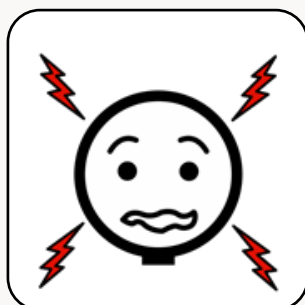
¿Necesitas ayuda?



¿Qué ha pasado?



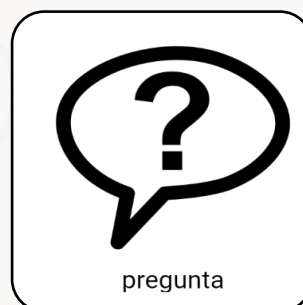
¿Qué te duele?



Podemos llamar a una ambulancia



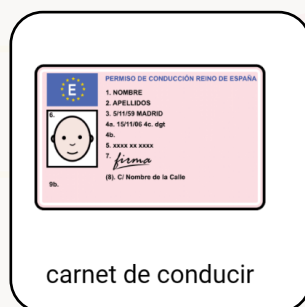
¿A quién llamamos?



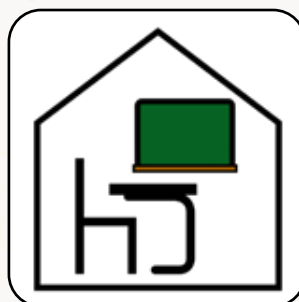
6. PERSONA DESORIENTADA O PERDIDA (SEGURIDAD CIUDADANA)

EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

¿Cómo te llamas? ¿Tienes algún documento con tu nombre?.



¿Quieres que te llevemos a algún sitio? ¿Dónde?



¿Recuerdas dónde vives?



¿A quién llamamos?



teléfono móvil



pregunta

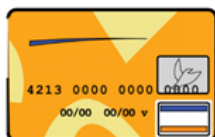
7. ROBO (DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO).

EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

¿Qué te han robado?



dinero



tarjeta de crédito



llaves



dispositivo móvil



joyas



ropa



mascota

¿Quién ha sido?

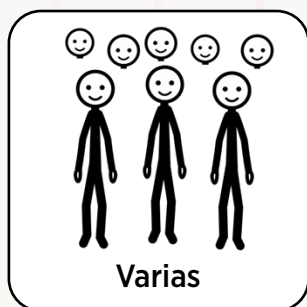


ladrón



ladrona

¿Cuántas personas han sido?

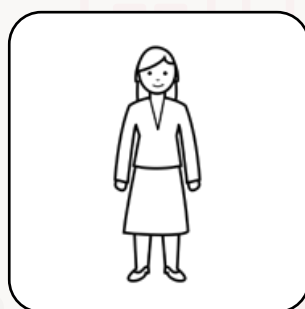
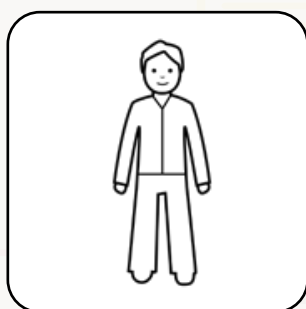


8.AGRESIÓN

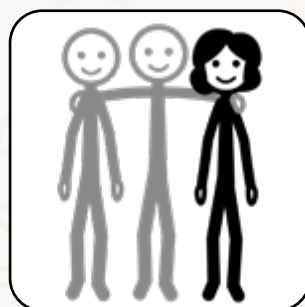
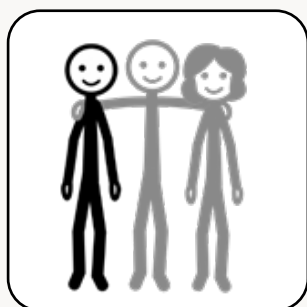
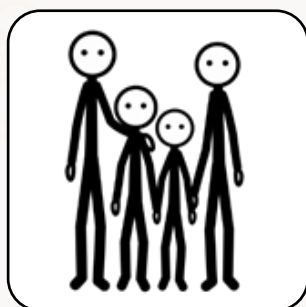
EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

¿Quién ha sido?

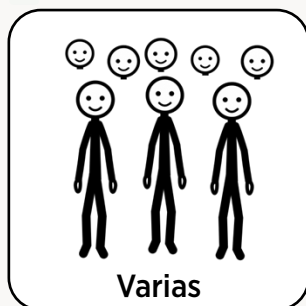
> A. Desconocido ¿Chico o chica?



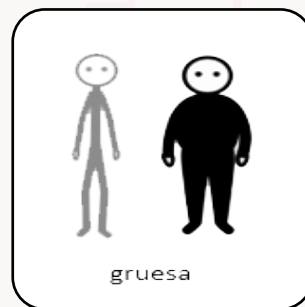
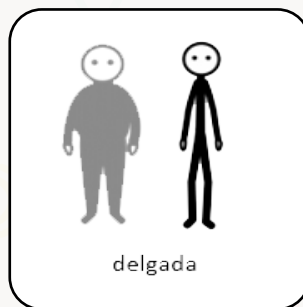
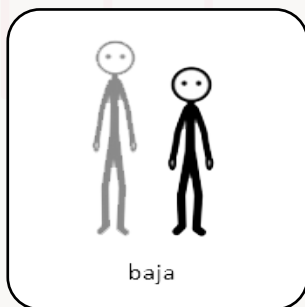
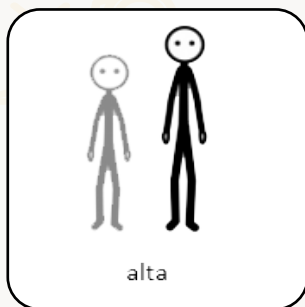
> B. Conocido.



¿Cuántas personas han sido?

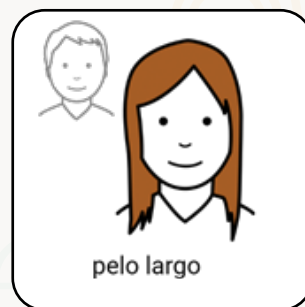
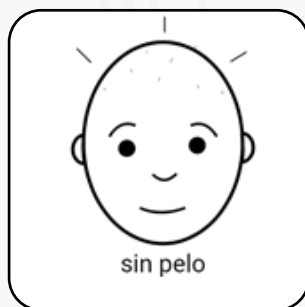


¿Cómo era la persona?

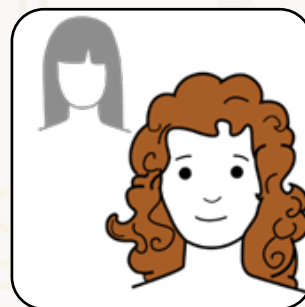


SI EN LA PRIMERA CONSULTA DIJO CHICO:

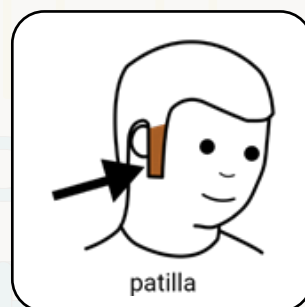
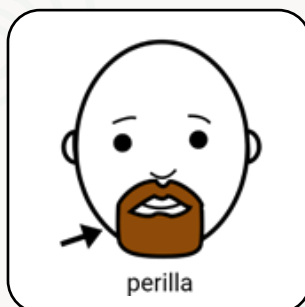
¿Tiene el pelo corto? ¿Tiene el pelo largo?



¿Tiene el pelo liso? ¿Tiene el pelo rizado?

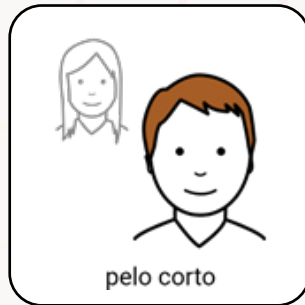


Si tiene barba, ¿Cómo tiene la barba?

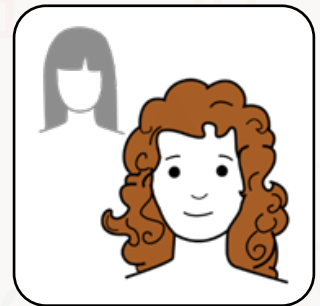
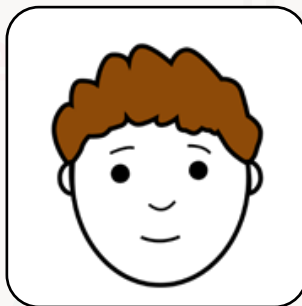


SI EN LA PRIMERA CONSULTA DIJO **CHICA:**

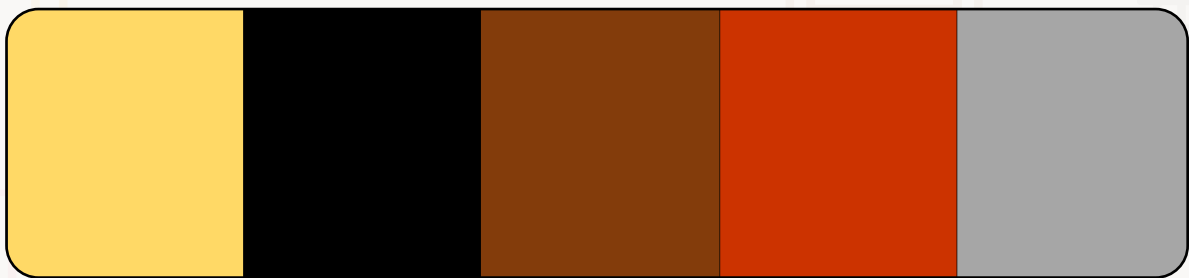
¿Tiene el pelo corto? ¿Tiene el pelo largo?



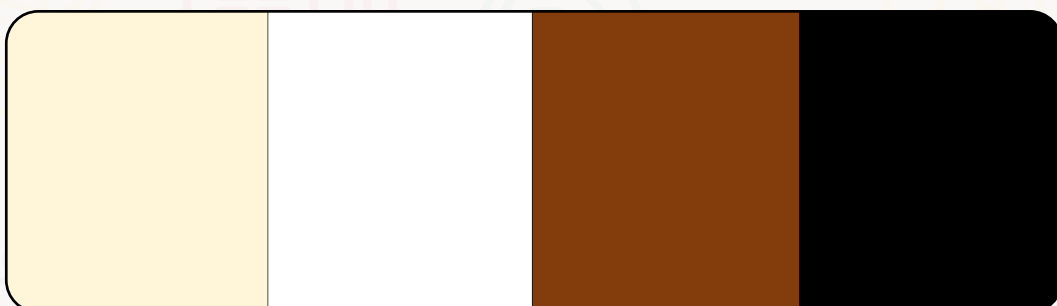
¿Tiene el pelo liso? ¿Tiene el pelo rizado?



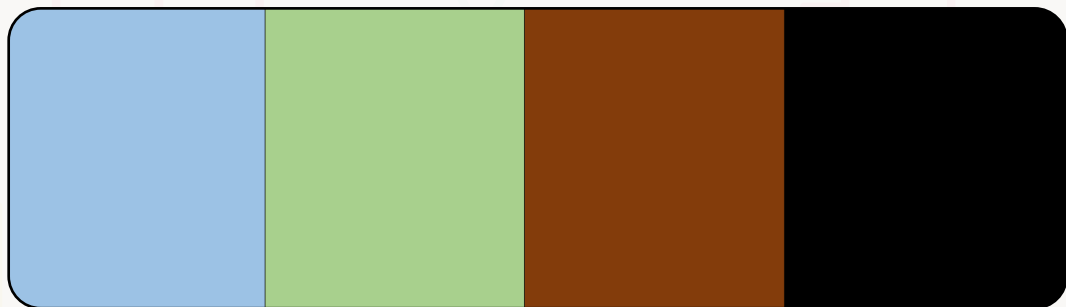
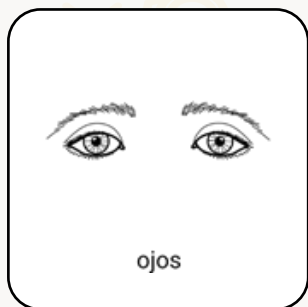
¿De qué color tiene el pelo?



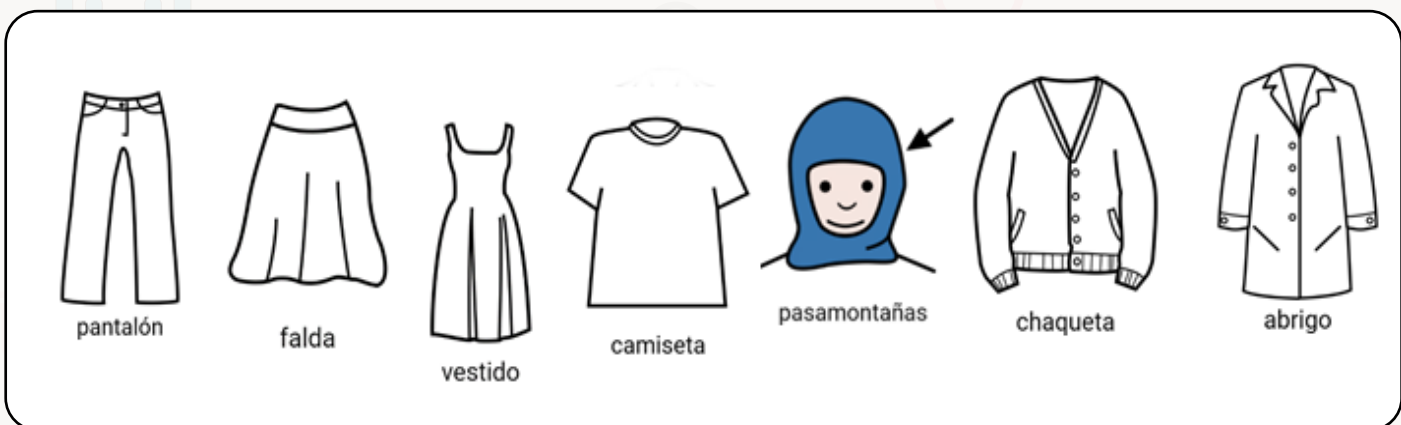
¿Cuál es su color de piel?



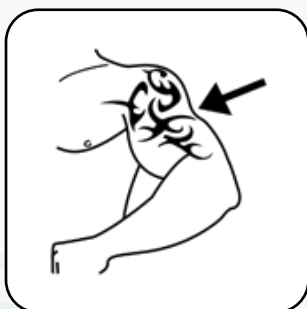
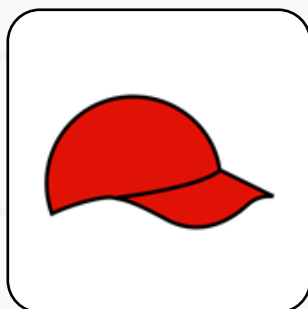
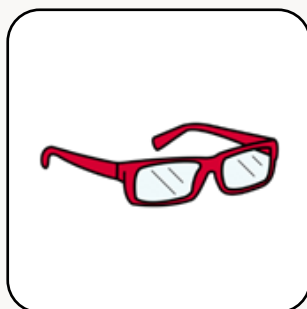
¿Cuál es su color de ojos?



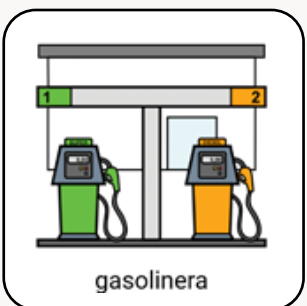
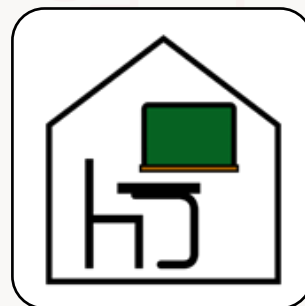
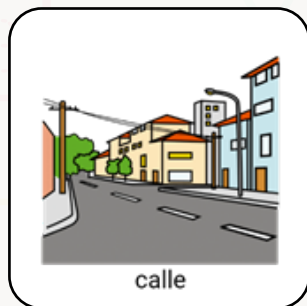
¿Cómo iba vestida la persona?



¿Llevaba gafas, gorra o tiene tatuajes?



¿Dónde ha sucedido?



¿Qué ha utilizado?



palo



cuchillo

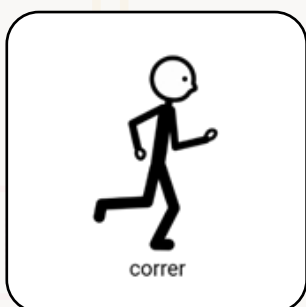


pistola

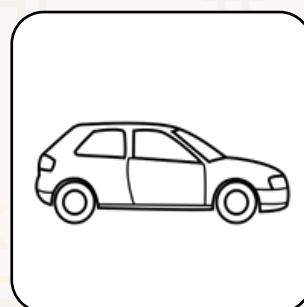
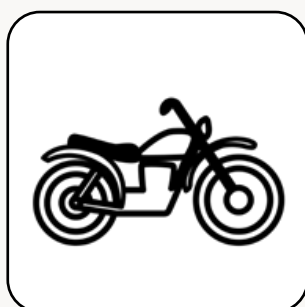


amenazar

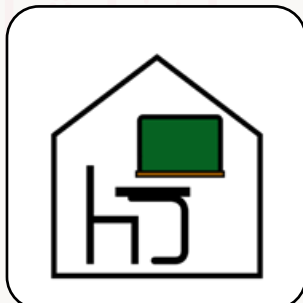
¿Cómo ha escapado?



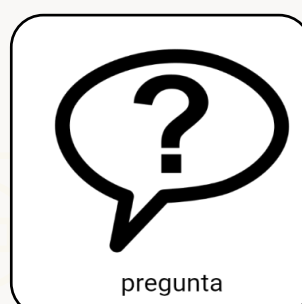
correr



¿Quieres que te llevemos a algún sitio? ¿Dónde?



¿A quién llamamos?



9. AGRESIÓN SEXUAL

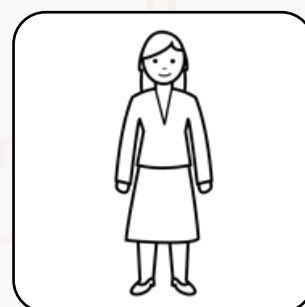
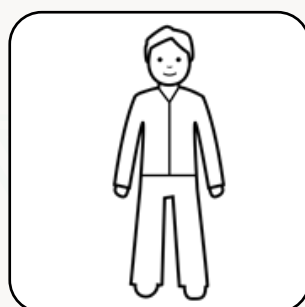
EN LOS DELITOS CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL Y CON EL OBJETIVO DE EVITAR SU REVICTIMIZACIÓN, SE RECOMIENDA QUE EL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA INDAGUE LO MÍNIMO IMPRESCINDIBLE PARA AVERIGUAR SI LA AGRESIÓN SE HA COMETIDO DE MANERA INMEDIATA Y, EN ESE CASO, IDENTIFICAR POSIBLES RESPONSABLES Y SALVAGUARDAR LOS POSIBLES EFECTOS DEL DELITO, PROTEGIENDO EN TODO MOMENTO A LA VÍCTIMA. EN CASO DE AGRESIONES NO INMEDIATAS HABRÍA QUE DERIVAR A PERSONAL ESPECIALIZADO (NTF 2/2022): POLICÍA JUDICIAL-EMUME PARA VALORAR SU POSIBLE EXPLORACIÓN. EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

¿Qué ha pasado?

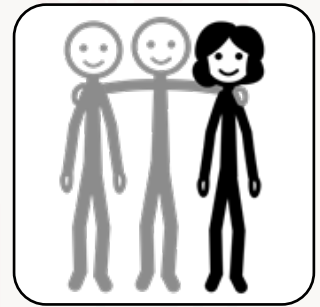
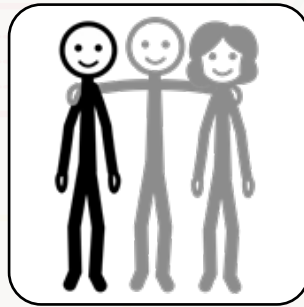


¿Quién ha sido?

a) Desconocido ¿Chico o chica?



b) Conocido:



¿Cuántas personas han sido?

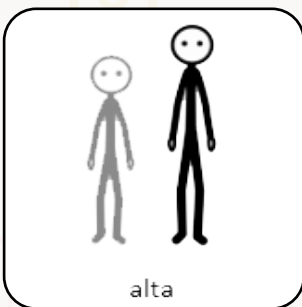


VARIOS

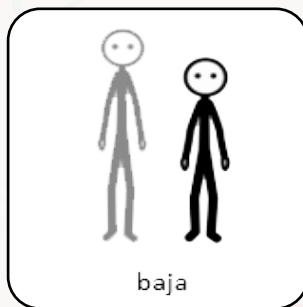


UNA SOLA

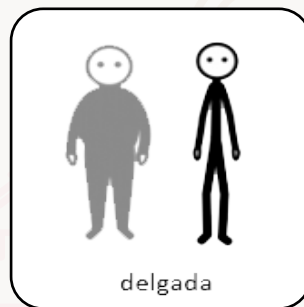
¿Cómo era la persona?



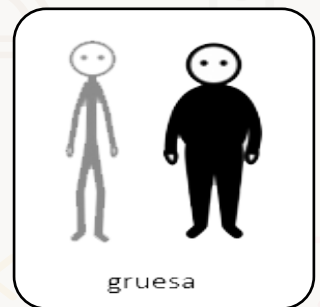
alta



baja



delgada



gruesa

SI EN LA PRIMERA CONSULTA DIJO CHICO:

¿Tiene el pelo corto? ¿Tiene el pelo largo?



pelo corto

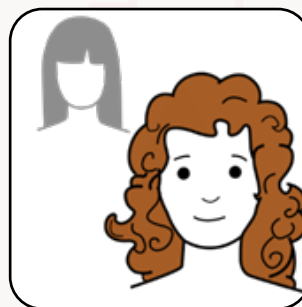


sin pelo

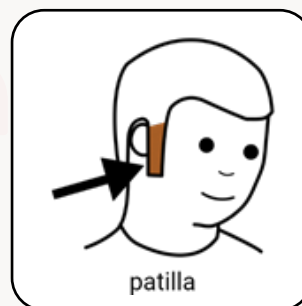
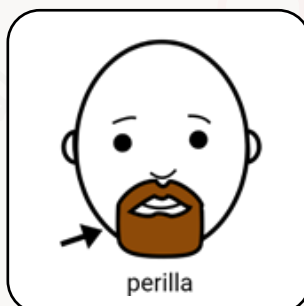


pelo largo

¿Tiene el pelo liso? ¿Tiene el pelo rizado?

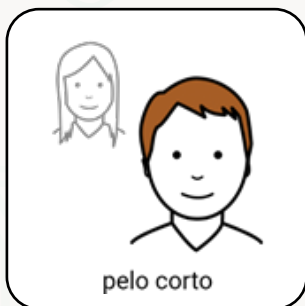


Si tiene barba, ¿Cómo tiene la barba?

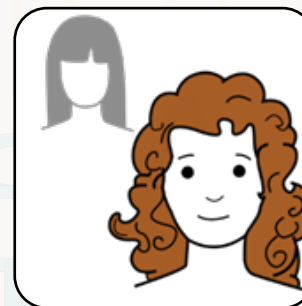
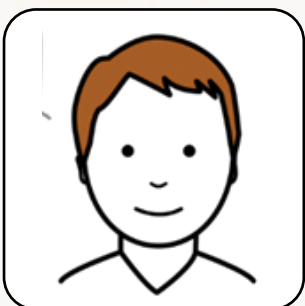


Si EN LA PRIMERA CONSULTA DIJO **CHICA**:

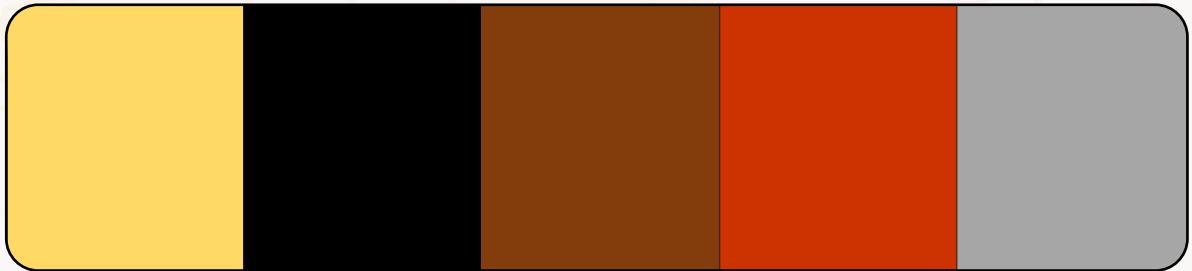
¿Tiene el pelo corto? ¿Tiene el pelo largo?



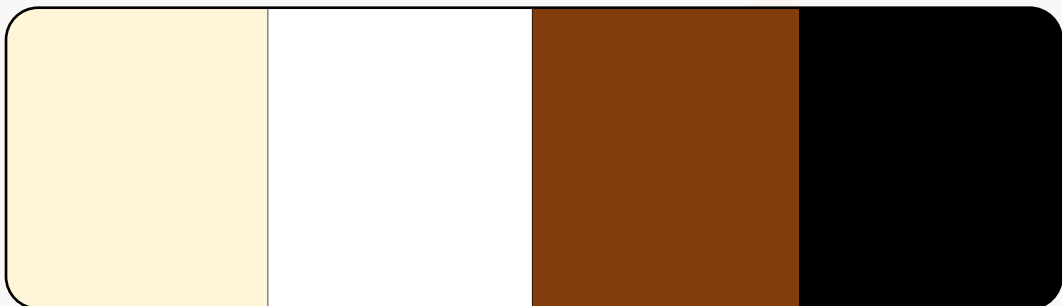
¿Tiene el pelo liso? ¿Tiene el pelo rizado?



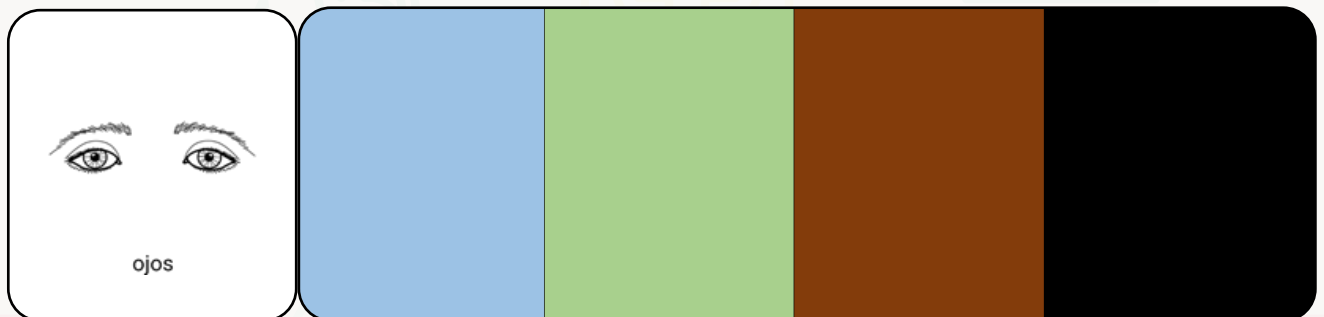
¿De qué color tiene el pelo?



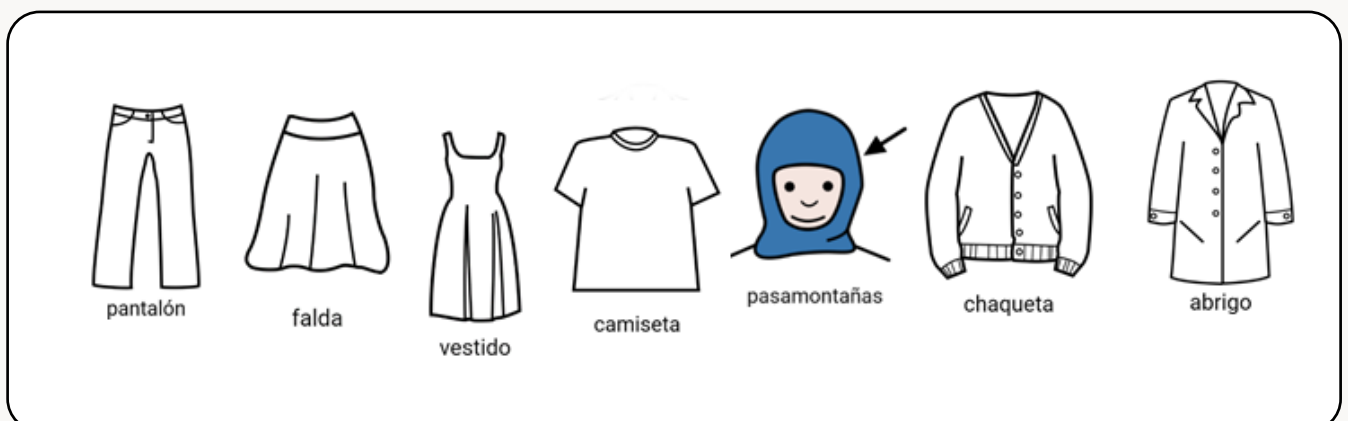
¿Cuál es su color de piel?

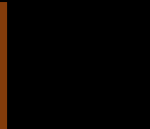
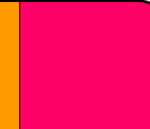


¿Cuál es su color de ojos?

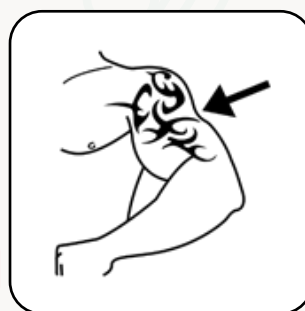
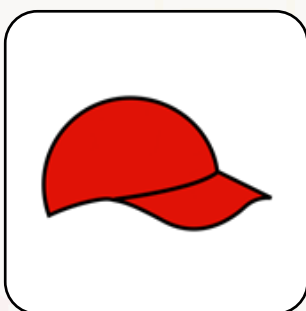


¿Cómo iba vestida la persona?



								
Rojo	Amarillo	Verde	Azul	Marrón	Negro	Blanco	Naranja	Rosa

¿Llevaba gafas, gorra o tiene tatuajes?



¿Ha ocurrido hoy?



EN CASO DE QUE **NO** HAYA OCURRIDO ESE DÍA

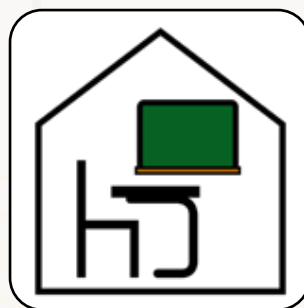
Se lo vamos a decir a un especialista/psicólogo para que hablen contigo.



¿A quién llamamos?



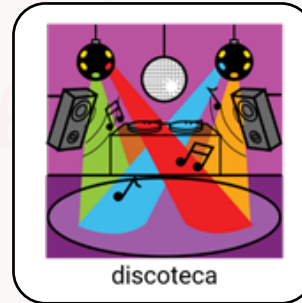
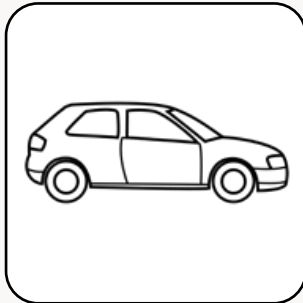
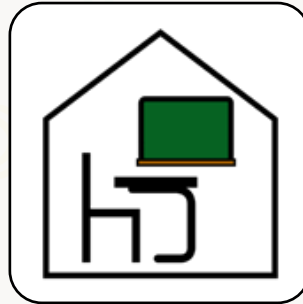
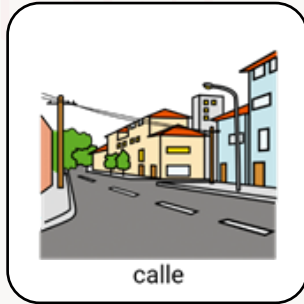
¿Quieres que te llevemos a algún sitio? ¿Dónde?



> **TECLADOS**

EN CASO DE QUE SI HAYA OCURRIDO ESE DÍA...

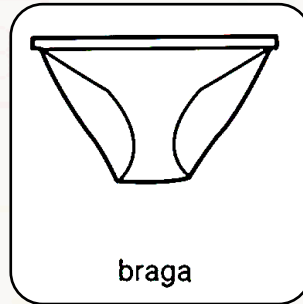
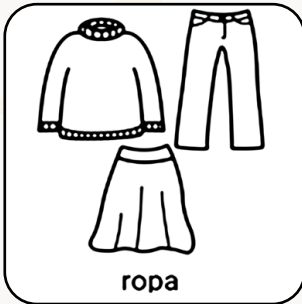
¿Dónde ha sucedido?



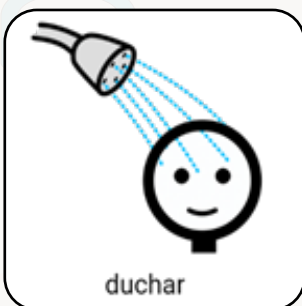
¿Qué ha utilizado?



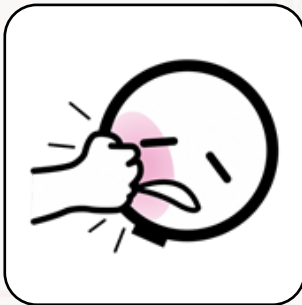
¿Te has cambiado de ropa?



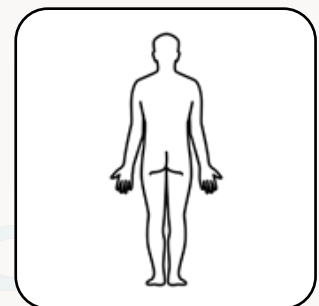
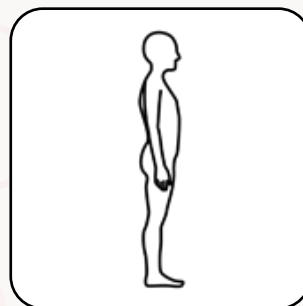
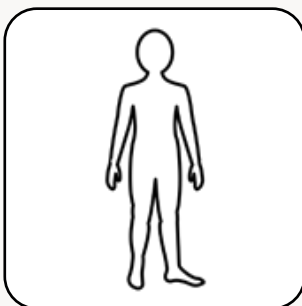
¿Te has duchado?



¿Te ha hecho daño?



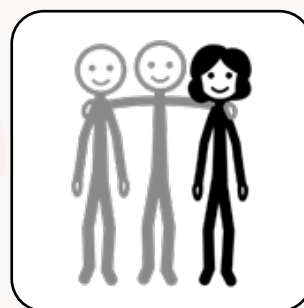
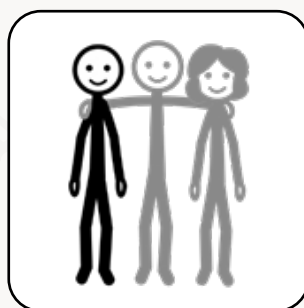
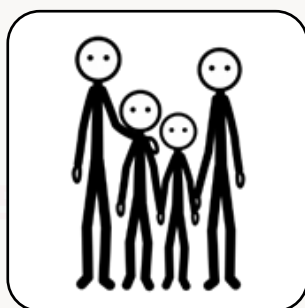
¿Dónde?



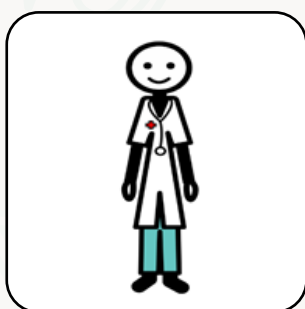
¿Lo ha visto alguien?



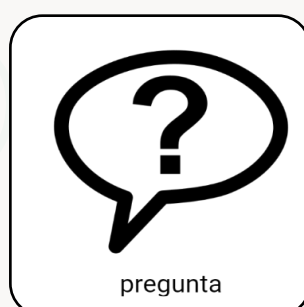
¿Quién lo ha visto?



Vamos a ir al médico.



¿A quién llamamos?



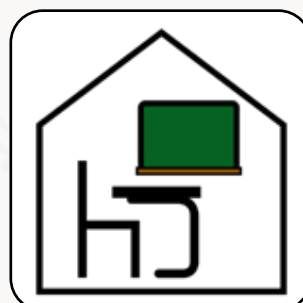
¿Quieres que te llevemos a algún sitio? ¿Dónde?



sí



no



10. ROBO EN INTERNET

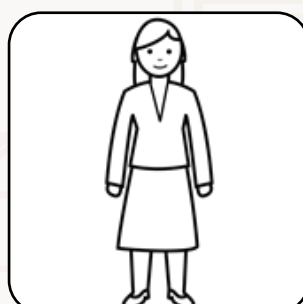
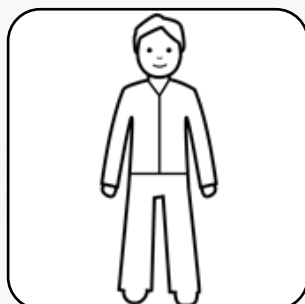
EL PERSONAL INTERVINIENTE DEBERÁ INICIAR EL DIÁLOGO CON LOS SIGUIENTES COMENTARIOS:

¿Qué te han robado?

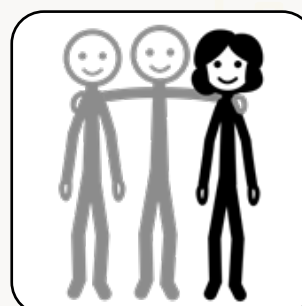
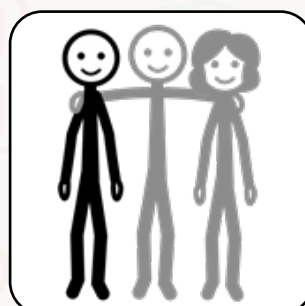
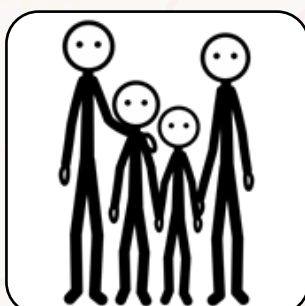


¿Quién ha sido?

a) Desconocido ¿Chico o chica?



b) Conocido:



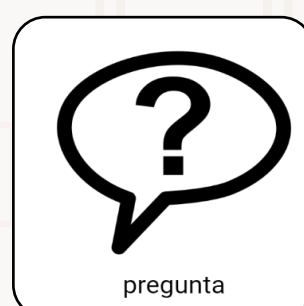
¿Cómo lo han hecho?



Se lo vamos a decir a especialistas para que hablen contigo.



¿A quién llamamos?

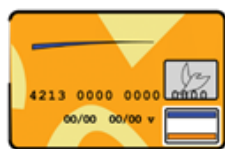


11. PÉRDIDA DE OBJETOS

¿Qué has perdido?



llaves



tarjeta de crédito



dispositivo móvil



ropa



joyas

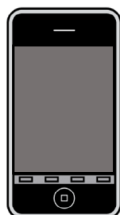


dinero



mascota

¿A quién llamamos?



teléfono móvil



pregunta

¿Quieres que te llevemos a algún sitio? ¿Dónde?



sí



no

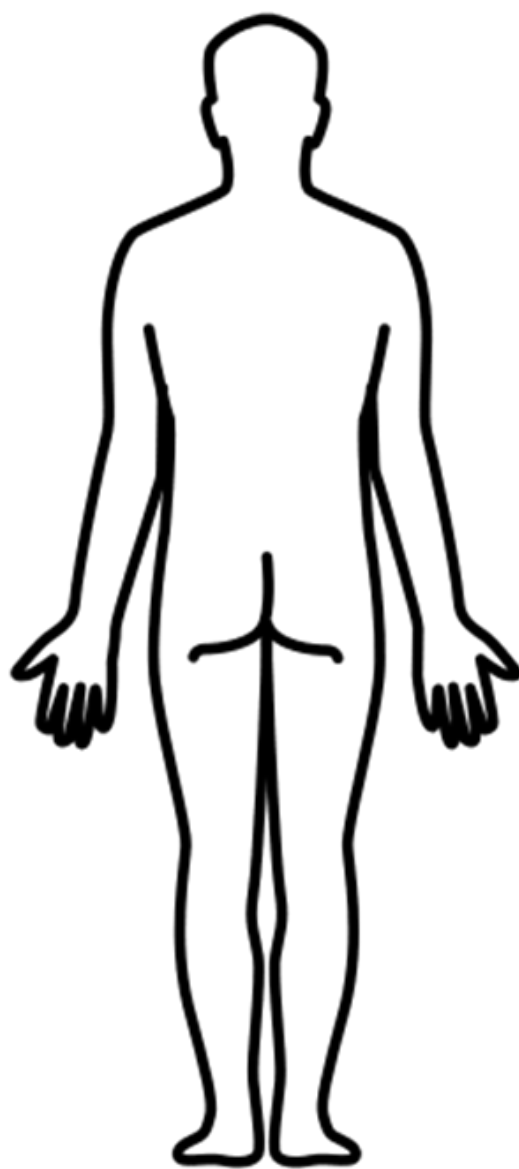


hospital



residencia de ancianos

Anexo 1: Partes del cuerpo



Anexo 2: Teclados

