



Enviado 17/01/2024

Aprobado 23/07/2024

Publicado 20/02/2025

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EMERGENCIAS: COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS AL ENTORNO CERCANO EN CASOS DE PERSONAS DESAPARECIDAS POR PARTE DE LOS PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD Y LAS EMERGENCIAS

EMERGENCY INFORMATION MANAGEMENT: COMMUNICATION OF BAD NEWS TO THE CLOSE ENVIRONMENT IN CASES OF MISSING PERSONS BY SECURITY AND EMERGENCY PROFESSIONALS

Ana Isabel Álvarez Aparicio¹: Universidad Complutense de Madrid. España.
alvcnps@hotmail.com

Cómo citar el artículo:

Álvarez-Aparicio, Ana Isabel (2025). Gestión de la información en emergencias: comunicación de malas noticias al entorno cercano en casos de personas desaparecidas por parte de los profesionales de la seguridad y las emergencias [Emergency information management: communication of bad news to the close environment in cases of missing persons by security and emergency professionals]. *Revista de Comunicación y Salud*, 15, 1-18. <https://doi.org/10.35669/rcys.2025.15.e356>

Resumen

Introducción: cada año se producen en España una media de 20.000 denuncias por desaparición de personas. El dolor e incertidumbre que generan, supone un impacto a muy diversos niveles. Familiares y allegados de la persona desaparecida son unos de los grandes afectados. Saber comunicar adecuadamente informaciones que se saben adversas al entorno más cercano por parte de los profesionales de la seguridad y las emergencias, se estima esencial

¹ **Ana Isabel Álvarez Aparicio:** Psicóloga Forense. Experta en Gestión de Emergencias y Catástrofes, Trauma y Duelo. Máster en Análisis e Investigación Criminal. Máster en Psicología Forense y Penitenciaria. Máster en Psicología Clínica y de la Salud. Máster en Psicología General Sanitaria. Especialista en Desapariciones.

por sus posibles implicaciones positivas para ambas partes. **Objetivo:** el presente artículo pretende evidenciar la importancia de una correcta comunicación de malas noticias al entorno cercano en casos de personas desaparecidas por parte de los profesionales de la seguridad y las emergencias, así como la necesidad de estudios e investigaciones que profundicen sobre la eficacia de protocolos específicos en la materia que faciliten el afrontamiento adaptativo de la situación. **Metodología:** se realizó una revisión con base en la evidencia científica recogida en la bibliografía existente sobre el tema. Se consultaron las bases de datos PubMed, Scopus y el buscador Google Académico. **Resultados:** las malas noticias, cuando se produce la desaparición de una persona, se dan en distintos momentos y a diferentes niveles. Los profesionales de la seguridad y las emergencias deben estar formados no solo para transmitir la información al entorno de la persona desaparecida, sino para que esta sea capaz después de trasladarlo al suyo propio de la forma más adecuada, eficiente y eficaz posible, reduciendo en la medida de lo posible el impacto psicológico y emocional derivado. **Conclusión:** la transmisión adecuada de información adversa requiere de unas buenas habilidades de comunicación y del manejo adecuado de unas pautas técnicas básicas de actuación, así como de la adaptación de la comunicación a la realidad imperante en cada momento y situación. El desarrollo de protocolos específicos puede facilitar los procesos de adaptación y afrontamiento. Se precisan estudios que arrojen luz sobre esta cuestión.

Palabras clave:

Personas desaparecidas, desaparecidos, comunicación de malas noticias, comunicación en emergencias, gestión de la información, profesionales de la seguridad y emergencias, intervinientes.

Abstract

Introduction: every year in Spain there are an average of 20,000 reports of missing persons. The pain and uncertainty they generate have an impact on many different levels. Relatives and friends of the missing person are some of the most affected. Knowing how to adequately communicate information that is known to be adverse to the closest environment by security and emergency professionals is considered essential due to its possible positive implications for both parties. **Objective:** this article aims to demonstrate the importance of correct communication of bad news to the immediate environment in cases of missing persons by security and emergency professionals, as well as the need for studies and research that delve into the effectiveness of specific protocols on the matter that facilitate adaptive coping with the situation. **Methodology:** a review was carried out based on the scientific evidence collected in the existing literature on the subject. The databases PubMed, Scopus, and the Google Scholar search engine were consulted. **Results:** bad news, when a person disappears, occurs at different times and at different levels. Security and emergency professionals must be trained not only to transmit information to the missing person's environment, but also so that they are able to then transfer it to their own environment in the most appropriate, efficient and effective way possible, reducing the resulting psychological and emotional impact as much as possible. **Conclusion:** the adequate transmission of adverse information requires good communication skills and adequate management of basic technical guidelines for action, as well as the adaptation of communication to the prevailing reality at each moment and situation. The development of specific protocols can facilitate adaptation and coping processes. Studies are needed to shed light on this issue.

Keywords:

Missing people, missing people, communication of bad news, emergency communication, information management, security and emergency professionals, responders.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación de las desapariciones en España

Los últimos datos aportados por el Ministerio del Interior cifran, a fecha de 31 de diciembre de 2022, en 270.093 las denuncias por desapariciones de personas en nuestro país. De ellas, el 2,3%, esto es, 6.192 denuncias, permanecerían activas a fecha del señalado documento² y 8.215 casos se corresponderían con menores ausentados de centros tutelados, un 3% (López *et al.*, 2023) (figura 1).

Cada día se produce una media de 70 denuncias por desaparición y, aunque en un porcentaje elevado de casos estas se resuelven en las primeras horas, un pequeño porcentaje permanece durante años en las bases de datos, generando sufrimiento en familiares y allegados, y una búsqueda incansable de respuestas por parte de estos, los profesionales y la sociedad en su conjunto. Porque lejos de lo que pueda pensarse, y como ocurre en otros sucesos de magnitud variable (en consecuencias e implicaciones), la desaparición de una persona puede tener impacto a varios niveles, influyendo no solo en quienes la experimentan directamente, sino también en familiares y allegados, personal interviniente, personas vinculadas a la organización/comunidad afectada, e incluso, según recogen algunos expertos, en personas emocionalmente vulnerables que formarían parte de la sociedad (Álvarez Aparicio, 2015; Parada, 2008) (figura 2).

Cualquier persona puede vivir el drama de una desaparición en su entorno (Ministerio del Interior, 2017). Ningún factor personal, ambiental o situacional excluye esta posibilidad, de ahí la alarma social y la necesidad de implantar herramientas y coordinar recursos que esta problemática compleja y multifacética requiere en todos sus planos (prevención, intervención y posvención).

En España, dada la inexistencia de una definición legal de “persona desaparecida”, se ha adoptado la Recomendación del Consejo de Europa (2009), según la cual: “la persona desaparecida es la persona ausente de su residencia habitual sin motivo conocido o aparente, cuya existencia es motivo de inquietud o bien que su nueva residencia se ignora, dando lugar a la búsqueda en el interés de su propia seguridad y sobre la base del interés familiar o social”. Esta definición recoge una serie de derechos básicos: el derecho de la persona desaparecida a ser buscada, pero también a desaparecer y el derecho del entorno a saber (Consejo Audiovisual de Andalucía y Fundación Europea por las Personas Desaparecidas, 2016).

Dado que la tipología de las desapariciones es muy variada y extensa, de otro lado son muchas las clasificaciones existentes en base a diferentes parámetros en los diversos países y, finalmente, las causas o factores que están en el origen de la desaparición de una persona son muy heterogéneos; desde el punto de vista de la Seguridad y las Emergencias, se señala la necesidad de que el tratamiento de esta problemática sea regulado, analizado y detallado según la tipología y las circunstancias que rodean al hecho de la desaparición. Así, desde el Ministerio

² Dentro de las denuncias activas, también se contabilizan a los menores ausentados de centros de protección en los últimos 12 meses y que no han cumplido la mayoría de edad a fecha de 31 de diciembre de 2022 (López *et al.*, 2023).

del Interior y a fin de proporcionar la intervención más adecuada y oportuna, aumentando la eficacia y eficiencia en el abordaje de este fenómeno, se ha optado por la clasificación de las desapariciones de personas en tres bloques³ en base a la causa que ha podido motivar dicha desaparición (Cereceda y Tourís, 2019): (a) voluntarias, cuando la persona que desaparece lo hace con la intención de no ser localizada o no facilitar información personal a su entorno; (b) involuntarias, cuando la persona desaparece por causas externas y ajenas a su voluntad sin intermediación de terceros y (c) forzosas, cuando están basadas en un hecho delictivo o una actividad criminal (tabla 1).

Actualmente, de las 6.192 denuncias en estado activo, y a falta de catalogar un porcentaje significativo de las mismas (39%), el 48%, esto son 2.970 denuncias, han sido consideradas de carácter voluntario (figura 3).

1.2. Consecuencias de una desaparición

Cualquier desaparición tiene un efecto en diferentes planos (biológico, psicológico, social, económico, legal...) y en diversos niveles (entorno cercano, profesionales, entorno lejano...). Si atendemos a esto último, podemos apreciar cómo a nivel del entorno más cercano (familiares y allegados), las consecuencias, marcadas por la búsqueda incesante de respuestas, son evidentes. La incertidumbre, la culpa, el miedo, la ansiedad por la pérdida... unido en muchas ocasiones a problemas de índole económico, social y judicial derivados de la propia desaparición; se entretajan para dar lugar a cuadros ansiosos y/o depresivos, a los que, gran cantidad de veces, se les añade la rabia, la impotencia, la frustración... por entender que el trato recibido por instituciones y autoridades a cargo de la investigación no es el correcto, y el tiempo y recursos dedicados no son los adecuados o suficientes (Álvarez Aparicio, 2018, p. 11).

Cuando una persona fallece, sus allegados suelen pasar por diferentes estadios (dependiendo de múltiples variables personales y/o contextuales) que van trabajando y superando hasta aceptar finalmente la realidad de la pérdida y ser capaces de convivir con ella, siendo plenamente funcionales en su día a día. Cuando una persona desaparece, con independencia del motivo último de la desaparición, la elaboración de la pérdida tarda más en iniciarse y su complejidad es mayor, pudiéndose convertir en un duelo patológico o complicado (Acinas, 2012; Boss, 2001).

A medida que el tiempo pasa y no se obtienen resultados, el desgaste físico y psicológico se acentúa y la desesperación, la desesperanza y las culpas patológicas por desear que la situación acabe de la manera que sea cuanto antes, se intercalan con la esperanza por encontrar a la persona ausente con vida. A nivel interpersonal, pueden darse conflictos por la distinta manera de entender y proceder ante la desaparición del ser querido por parte de los distintos allegados, alimentados por el estado emocional producto de una búsqueda incierta y ausente de respuestas. Conductas como la sobreprotección a otros miembros del entorno percibidos como vulnerables, en un intento de evitar que la situación que están viviendo vuelva a repetirse, pueden mezclarse con otras de “abandono” en el empeño de dedicar todos los recursos físicos y emocionales a la búsqueda, descuidando otras obligaciones.

Además, a los problemas psicológicos y emocionales a los que tienen que hacer frente los allegados y que les hace más proclives al desarrollo y mantenimiento de otras dolencias de índole somático, hay que sumarle otros obstáculos de tipo económico, social y/o judicial

³ Quedan fuera de esta clasificación aquellos supuestos que tienen un tratamiento específico desde los poderes públicos, debido a las características que los envuelven (Cereceda y Tourís, 2019): (a) sustracción de recién nacidos, (b) casos incluidos en la Ley de Memoria Histórica y (c) personas afectadas por una Orden de Búsqueda y Captura, a nivel nacional o internacional.

(Álvarez Aparicio, 2018; Comité Internacional de la Cruz Roja [CICR], 2003). Así, a nivel social, la ausencia de respuestas y un cuerpo al que velar, impide la realización de rituales que permiten al doliente adquirir un nuevo estatus y aceptar la realidad de una pérdida que sigue siendo incierta. Añadido a esto, son frecuentes los procesos de transferencia que pueden hacer presente la sensación de vulnerabilidad en el entorno; así como la falta de información y formación de este, que no sabe qué hacer o decir y que puede retroalimentar el aislamiento físico y/o emocional al que el familiar puede someterse en ese intento de seguir dedicando todas sus energías a la búsqueda de su ser querido.

A nivel económico, al hecho de que la persona desaparecida pueda ser el sostén de la familia, se le añaden los gastos que pudieran derivarse, de manera directa e indirecta, del proceso de búsqueda (e.g. tratamientos psicológicos, trámites burocráticos, obtención de información, problemas laborales, contratación de profesionales del ámbito privado...). A nivel judicial, dependiendo del país, pueden pasar años antes de declarar oficialmente muerta o ausente a una persona, lo que supone para los familiares no poder efectuar ninguna gestión legal o de otra índole (International Committee of the Red Cross [ICRC], 2013).

Pero como se ha visto, el efecto que una desaparición tiene no se limita a su entorno más cercano, también, en mayor o menor grado, el personal interviniente puede verse afectado al no saber manejar adecuadamente las reacciones de familiares y allegados que siguen demandando respuestas que no son capaces de aportar y cubrir necesidades psicológicas y emocionales (propias y ajenas) que en ocasiones no llegan a entender ni se ven capacitados para manejar, muchas veces por falta de formación al respecto. Así, como señala Álvarez-Aparicio (2015, p. 16), “a las exigencias externas, ya sean procedentes de la familia, la organización de pertenencia, la administración, los medios de comunicación, o la propia sociedad, se le unen las exigencias internas, producto de unas elevadas expectativas”. De este modo, la sensación de impotencia ante la imposibilidad de dar una respuesta certera a un entorno que sufre y una sociedad que demanda, puede acarrear procesos psicológicos de distanciamiento emocional en un intento de neutralizar lo que se percibe como amenazante, pero también puede llevar a sobreimplicarse en la resolución del caso y asumirlo como un reto personal, de modo que ante la ausencia de resultados el profesional puede presentar sentimientos de inutilidad y culpa, repercutiendo esto en su autoestima, estado anímico y situación relacional hasta el punto de llegar a generar un funcionamiento poco adaptativo junto a malestar clínicamente significativo.

Por lo que a la comunidad de referencia respecta, cuando una persona desaparece las creencias más básicas que permiten enfrentarse al mundo pueden tambalearse. Este puede dejar de percibirse como seguro, controlable, benevolente y justo, haciendo que aflore un sentimiento de vulnerabilidad y temor, no solo ante lo que podría haberle pasado a la persona desaparecida, sino ante la posibilidad de que eso mismo podría pasarles a ellos mismos o a su entorno más cercano.

Por último, la Sociedad en su conjunto, incapaz de dar respuesta a lo sucedido pese a los recursos materiales y humanos invertidos, es otra de las partes afectadas por una desaparición (Álvarez Aparicio, 2018; García *et al.*, 2019)

2. LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Una correcta comunicación de información en situaciones de emergencia resulta esencial, tanto para los profesionales que actúan, como para afectados y población impactada en mayor o menor grado, ya sea para paliar situaciones de riesgo y amenaza presentes, como para prevenir que ocurran otras nuevas. Así, una vez que los datos están disponibles, especialmente si generan interés mediático o cierta alarma social (como ocurre con algunas desapariciones), estos van a

difundirse, en gran parte de las ocasiones, con independencia de la voluntad de las personas interesadas, por lo que es fundamental que sean trasladados por organismos e instituciones competentes de la mano de un portavoz informado y formado que transmita una información veraz y de calidad (Arroyo Barrantes *et al.*, 2009; Orbe, 2012).

2.1. Comunicación de malas noticias

Mención especial merece la comunicación de malas noticias en contextos de emergencia. Como señala Muñoz *et al.* (2001, p. 350), “comunicar una información que sabemos será adversa para la otra persona, no es tarea fácil ni grata”, pese a los beneficios que se sabe que tiene tanto para el emisor como para el receptor (Curtis, 2004; Kübker-Ross y Kessler, 2005; Pacheco *et al.*, 2012).

Así, si entendemos por mala noticia “cualquier información que afecta negativamente las expectativas que tiene la persona de sí misma y su futuro” (Bascuñán, 2013, p. 685), una adecuada comunicación de la misma puede repercutir positivamente en el receptor, al facilitar la aceptación y adaptación a una nueva realidad donde su ser querido ya no está, mejorar la capacidad de toma de decisiones, aumentar la percepción de competencia y control de la situación, favorecer el inicio del proceso de duelo y percibir que el profesional se preocupa por su bienestar, mejorando así la relación y disminuyendo el riesgo de litigio (Fallowfield y Jenkins, 2004; Gómez-Batiste *et al.*, 2003). En el emisor, puede suponer una ganancia en seguridad y confianza (Hobgood *et al.*, 2005) para comunicaciones futuras, mejorando su eficacia y reduciendo así el riesgo de burnout (Álvarez Aparicio, 2020).

Pero la comunicación de una información que se sabe adversa para el receptor, implica también unas limitaciones que es preciso conocer y combatir para que esta no solo sea eficaz sino eficiente, maximizando los beneficios mencionados (Álvarez Aparicio, 2022; Pacheco *et al.*, 2012; Parada, 2008). Estas limitaciones pueden estar presentes en: (a) el emisor (creencias erróneas y miedos en relación a la comunicación de malas noticias o su capacidad para enfrentarla, antecedentes disfuncionales previos, identificación con el afectado y sobre implicación con este, déficit de estrategias de afrontamiento...); (b) el receptor (dificultad para el manejo de las emociones, procesos de negación, pobres estrategias de afrontamiento, desconfianza si existe incongruencia en las informaciones facilitadas...) y/o (c) el entorno (escasez de tiempo, lugar poco adecuado, ausencia de profesionales capacitados para efectuar la comunicación...).

Por último, debe señalarse que la comunicación de una mala noticia no implica necesariamente comunicar un fallecimiento. En ocasiones (como la problemática que nos ocupa), esta no siempre es la peor de las noticias. Como ya se ha visto, una mala noticia es toda aquella información que entraña consecuencias negativas y/o pérdida de estimulación gratificante para quien la recibe (Muñoz *et al.*, 2001), altera drásticamente la visión que una persona tiene de sí misma y de su futuro (Buckman, 1992) y, en definitiva, supone un punto de inflexión en la vida del receptor (Álvarez Aparicio, 2020). Por tanto, las malas noticias pueden ser relativas a muchas cuestiones, incluyendo la desaparición de una persona y sus consecuencias derivadas.

En situaciones de emergencia además, las malas noticias, como pudieran ser los primeros momentos tras la desaparición de una persona o una localización de la misma en condiciones adversas o la sospecha de que pudiera estar en grave riesgo su vida; suelen presentar varios componentes (Echeburúa, 2005): (a) carácter inesperado de la noticia; (b) no predecible; (c) desarrollo rápido; (d) elevado impacto emocional; (e) carácter extraordinario de la situación que dificulta su afrontamiento, ya que los allegados tienen que enfrentar la situación con los

recursos presentes en ese momento, que pueden ser ineficaces o insuficientes en una circunstancia poco habitual de emergencia y (f) posible sobre-estimulación ambiental, dada la casuística aquí abordada.

3. LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS EN LOS CASOS DE DESAPARICIÓN DE PERSONAS

Los últimos datos publicados por el Ministerio del Interior (López *et al.*, 2023), muestran cómo desde que se puso en funcionamiento el Sistema de Personas Desaparecidas y Restos Humanos (Sistema PDyRH)⁴ en el año 2010, se han cesado un total de 255.686 denuncias, lo que supone un 94,7 % del total de las existentes desde que se tienen registros. La estadística indica que, de media, el 48 % se han resuelto en los tres primeros días y casi el 75 % dentro de los 15 días posteriores a la desaparición. Así, en los casos referidos a poblaciones definidas como más vulnerables por este organismo (menores de 17 años y mayores de 65), las cifras señalan que su resolución se concentra mayoritariamente en los primeros tres días (figura 5).

Como ya se ha visto, las causas que pueden motivar una desaparición son muy variadas pero su efecto sobre familiares y allegados tienen un elemento común: la incertidumbre. A lo que van ligados componentes de estrés y ansiedad, al tratar de enfrentarse y adaptarse a una situación que les resulta adversa.

Los motivos de cese, pese a haberse incorporado recientemente a las estadísticas oficiales (López *et al.*, 2023), revelan que casi el 47 % de las desapariciones cesadas en 2022 han tenido como desenlace el reintegro de la persona en centro o domicilio, de las que el 0,8% tuvo un desenlace fatal (figura 6), siendo las conductas autolíticas la causa más frecuente (35%).

Como puede intuirse, las malas noticias, cuando se produce la desaparición de una persona, se dan en distintos momentos y a diferentes niveles. Si nos centramos en familiares y allegados, la comunicación misma de la confirmación de que su ser querido se encuentra en paradero desconocido sin noticias de este, ya lo es. La responsabilidad añadida de que sean estos quienes lo comuniquen a su entorno, vuelve a ser una tarea para la que, en la mayor parte de las ocasiones, no se encuentran preparados ni técnica ni emocionalmente, como ocurre también frecuentemente con los profesionales que deben hacer dicha comunicación inicial. Es por ello que estos últimos deben estar formados no solo para transmitir la información al entorno de la persona desaparecida, sino para que esta sea capaz después de trasladarlo al suyo propio de la forma más adecuada, eficiente y eficaz factible, reduciendo en la medida de lo posible el impacto psicológico y emocional derivado.

Así, *comunicar* una mala noticia, no es lo mismo que *dar* una mala noticia. La comunicación es un proceso bidireccional, donde emisor y receptor van cambiando activamente de rol. Es decir, el receptor no se limita a recibir pasivamente una información que puede no haber oído, entendido o integrado. De esta forma, como señalan Sarabia *et al.* (2013), la comunicación es un proceso de intercambio complejo que tiene lugar en varios pasos: elaboración de la idea, codificación de lo que se pretende decir, transmisión del mensaje, recepción de la información por el interlocutor, decodificación del mensaje, integración de este y *feedback* (información que recoge el emisor sobre los efectos que ha tenido en el receptor su mensaje, comprobando el grado de comprensión de este). Puesto que a lo largo del proceso se va perdiendo información, ya que una cosa es lo que el emisor pretende decir, otra es lo que traslada, otra diferente lo que el receptor percibe y otra lo que acaba interpretando; hay que ser especialmente cuidadoso en

⁴ El Sistema PDyRH, sirve como referencia para la elaboración de estadísticas oficiales que se publican desde el Centro Nacional de Desaparecidos (CNDES) del Ministerio del Interior. Este Sistema se puso en funcionamiento en el año 2010, si bien no es completamente operativo para todos los Cuerpos Policiales hasta el año 2012.

la transmisión de esta, evitando improvisar y planificando con tiempo qué y cómo se quiere comunicar la noticia para no añadir más dolor al que de por sí va a causar la información sobre el ser querido. Así, como señala Álvarez Aparicio (2020, p. 227), “se considera que la comunicación es efectiva cuando el mensaje se adapta al interlocutor, de modo que resulta percibido, comprendido, aceptado e integrado”.

Como hemos señalado, y solo centrándonos en el entorno cercano, hay varios momentos en que los profesionales del ámbito de la seguridad y emergencias pueden tener que comunicar una mala noticia: (a) cuando se confirma que la persona ha desaparecido; (b) la negativa, una vez localizada la persona, a volver a su residencia habitual y/o comunicar datos de su estado o situación a familiares y allegados; (c) la localización de la misma en mal estado físico y/o psicológico de salud o su fallecimiento y (d) la no localización de la persona y el hecho de seguir buscándola de manera indefinida.

Quizás, esta última es la peor de las noticias. En muchas ocasiones, el entorno cercano tiene la sensación de tiempo detenido, congelado hasta el retorno de la persona al hogar, momento en que alberga la esperanza que proyectos, deseos y expectativas se retomarán y/o cumplirán. Conforme el tiempo pasa, sus seres queridos se mueven en una fina línea en la cual buscan a una persona que no saben si estará viva o muerta, pero sí suelen tener una cosa clara: la buscarán mientras no tengan evidencia de su fallecimiento. No se puede olvidar que a toda pérdida principal (la desaparición del ser querido), van ligadas unas pérdidas secundarias (e.g. no poder volverle a abrazar, un proyecto de vida, el rol que se desempeñaba en base a él...). La ausencia de certezas sobre su estado y paradero lleva a que no pueda elaborarse un duelo, o cuando menos, sea muy difícil hacerlo. La denominada escala NASH (figura 4), que recoge la dificultad en la elaboración del duelo en base a la variable “tipo de muerte”, ni siquiera contempla esta casuística pues una persona desaparecida se encuentra en un limbo entre el mundo de los vivos y el de los muertos para sus familiares, que tienden a oscilar emocional y cognitivamente entre ambos polos en lo que ha venido a denominarse por Boss (2001) “pérdida ambigua”, pues existe una ausencia física pero una presencia psíquica constante.

Saber comunicar adecuadamente la información en cada momento para que los allegados de la persona desaparecida puedan adaptarse a la nueva situación y lograr un equilibrio sano entre seguir viviendo y seguir buscando, resulta esencial para estos, pero también para el profesional que puede obtener un *feedback* positivo reduciendo el impacto negativo que también sobre él tienen este tipo de situaciones donde siguen buscando respuestas que transmitir hasta lograr el cierre del caso.

Así, más allá del diseño de un protocolo de actuación encaminado a la atención a los medios de comunicación social cuando se produce una desaparición, como los propios organismos competentes en la materia solicitan (Cereceda y Tourís, 2019) a fin de evitar interferencias en la investigación, reducir el impacto de la noticia sobre familiares y allegados, aumentar positivamente los resultados de los instrumentos arbitrados para la localización de la persona desaparecida y lanzar campañas de sensibilización que calen en la sociedad, aprovechando la visibilidad y capacidad de difusión que estos canales poseen; se hacen igualmente necesarios protocolos de comunicación de información, incluida malas noticias, dirigidos a los seres queridos de la persona ausente.

Dicho protocolo de comunicación de malas noticias al entorno cercano de la persona desaparecida, que debería ser delineado sobre dos habilidades básicas de comunicación interpersonal, empatía y escucha activa; tendría que incluir todos los escenarios en que pudiera producirse dicha comunicación y que ya se han mencionado.

En el ámbito sanitario, donde más estudios se han hecho sobre comunicación de malas noticias, existe poca evidencia empírica para apoyar el uso de protocolos o guías básicas de actuación (Alelwani y Ahmed, 2014; Fallowfield y Jenkins, 2004), pese a ello, la mayor parte de los profesionales reconoce que tener unas directrices claras y estar instruidos en ellas, ayuda a la comunicación y reduce los niveles de estrés y ansiedad ante este cometido (Baile *et al.*, 2000; Hammond *et al.*, 1999; Hobgood *et al.*, 2005; Monden *et al.*, 2016; Pacheco *et al.*, 2012; Read, 2002). Como señala Bascuñán (2013), los protocolos tienen por meta estructurar el proceso comunicativo de manera eficiente y eficaz, optimizando los recursos disponibles. No obstante, estos no son suficientes sin una adecuada adaptación por parte del profesional a las circunstancias de cada caso y a la realidad socio-cultural presente.

Si observamos los protocolos existentes para comunicación de malas noticias, especialmente en situaciones de emergencia, se puede apreciar cómo la mayoría se articula en cuatro principios o pasos clave: (1) preparación, (2) comunicación de la noticia, (3) manejo de las emociones y (4) planificación del paso siguiente.

Para una correcta transmisión de información que se sabe desfavorable, no basta el sentido común, la buena intención o simplemente la experiencia (Fellowes *et al.*, 2004); aun existiendo un protocolo a seguir, es necesario que el profesional esté debidamente formado y entrenado. Conocer y utilizar adecuadamente las habilidades de comunicación y las pautas técnicas básicas de actuación, resulta esencial (Álvarez Aparicio, 2020). Este es el único modo de que dicha comunicación pueda tener efectos positivos tanto para el receptor, pudiendo facilitar la aceptación y adaptación a la nueva situación; como para el emisor, que puede ganar en seguridad para futuras comunicaciones, mejorando su autoconcepto, su autoestima y con ello reduciendo la probabilidad de aparición de problemáticas tales como el *burnout*. En definitiva, para el profesional puede suponer aumentar la probabilidad de comunicaciones eficaces futuras.

4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La problemática de las personas desaparecidas, por sus implicaciones y trascendencia, merece una relevancia que en nuestro país aún no se ha alcanzado (Beltrán, 2016); siendo necesario su tratamiento desde una perspectiva global y como una política de Estado, que permita la adopción de medidas específicas que aborden en profundidad esta cuestión, como así quedó refrendado en la “Comisión Especial para el estudio de la problemática de las personas desaparecidas sin causa aparente” constituida por acuerdo del Pleno del Senado en 2013.

Si bien son varios los avances logrados en los últimos años, aún son muchos los aspectos de mejora ante este grave problema que afecta no solo al entorno más directo de la persona que desaparece y a la persona misma, sino a muchos otros estratos donde su impacto puede alcanzar diferentes cotas y tener diversas manifestaciones. Así, los profesionales implicados, la comunidad de pertenencia de la persona ausente y/o su entorno o la sociedad en su conjunto, pueden ser también *víctimas* de esta situación (Álvarez Aparicio, 2015).

Si algo caracteriza a estas situaciones, es la incertidumbre. La idiosincrasia de esta problemática hace que sea preciso un tratamiento adaptado y específico (De Puelles, 2018), también en lo que respecta a aspectos relacionados con la comunicación. En este sentido, el desarrollo de unas buenas prácticas en la atención a familiares y allegados de personas desaparecidas, que incluya este punto, como así están valorando y trabajando en ello organismos como el Centro Nacional de Desaparecidos (CNDES) o el Colegio Oficial de la Psicología de Madrid a través de su Grupo de Trabajo en Intervención Psicológica en Desapariciones (GIPD); se considera esencial (Álvarez Aparicio *et al.*, 2023; Vinuesa, 2023).

Como señala Muñoz *et al.* (2001), comunicar información que se sabe desfavorable para un tercero, no es tarea fácil ni grata. Comunicar adecuadamente una mala noticia, parece tener efectos positivos tanto para el receptor como para el emisor de esta, según diversos autores (Curtis, 2004; Kübker-Ross y Kessler, 2005; Pacheco *et al.*, 2012). La transmisión adecuada de información requiere de unas buenas habilidades de comunicación y del manejo adecuado de unas pautas técnicas básicas de actuación (Álvarez Aparicio, 2020), así como de la adaptación de la comunicación a la realidad imperante en cada momento y situación (Bascuñán, 2013). Para ello, es fundamental la preparación del profesional (Álvarez Aparicio, 2015; 2022; Bascuñán, 2013; Belli, 2020).

De otro lado, como se ha expuesto, pese a la escasez de estudios empíricos que apoyen el uso de protocolos o guías básicas de actuación, gran parte de los profesionales refieren sentirse más seguros y experimentar menores niveles de estrés y ansiedad cuando tienen posibilidad de utilizarlos (Baile *et al.*, 2000; Hammond *et al.*, 1999; Hobgood *et al.*, 2004; Monden *et al.*, 2016; Pacheco *et al.*, 2012; Read, 2002).

En el plano que nos ocupa, serían deseables investigaciones que arrojaran luz sobre si la existencia de un protocolo específico de comunicación de malas noticias por parte de los profesionales de la seguridad y las emergencias, para familiares y allegados de personas desaparecidas, facilita realmente (y en qué grado, de hacerlo) un afrontamiento adaptativo de la situación en estos casos, tanto en lo relativo a dicho entorno cercano como a los profesionales que deben efectuar dicha comunicación. Esto, teniendo en cuenta los posibles escenarios posibles. Esto es: (1) persona localizada en buen estado, pero no quiere retornar al hogar ni desea contacto con el entorno; (2) persona localizada en buen estado que desea retornar a su hogar y/o mantener contacto con su entorno; (3) persona localizada en mal estado de salud, pero no quiere retornar al hogar ni desea contacto con el entorno; (4) persona localizada en mal estado de salud, pero desea retornar a su hogar y/o mantener contacto con su entorno; (5) la persona es localizada fallecida y (6) la persona no es localizada y, agotándose todas las líneas iniciales, la investigación debe continuar de manera indefinida.

De acuerdo con lo anterior, algunos aspectos de interés a objetivar podrían ser: (a) describir la actitud/satisfacción ante el uso de un protocolo específico de los profesionales implicados en el proceso de comunicación de malas noticias, en función de nivel de experiencia, rol profesional y caso de uso; (b) comparar la eficacia sobre el afrontamiento adaptativo de un protocolo específico de comunicación de malas noticias a familiares y allegados de personas desaparecidas, entre los diferentes escenarios posibles; (c) analizar la edad como variable de confusión y/o modificadora del efecto sobre la eficacia del protocolo de comunicación de malas noticias en el funcionamiento adaptativo de familiares y allegados de personas desaparecidas y (d) analizar el género como variable de confusión y/o modificadora del efecto sobre la eficacia del protocolo de comunicación de malas noticias en el funcionamiento adaptativo de familiares y allegados de personas desaparecidas.

En definitiva y a tenor de lo expuesto, se hace esencial saber comunicar adecuadamente información que pueda resultar adversa a un tercero, como también parece ser necesario el estudio y posible desarrollo e implantación de protocolos específicos de comunicación de malas noticias a familiares y allegados en caso de desaparición de personas que resulten eficaces, facilitando un afrontamiento óptimo de la situación. Del mismo modo, resulta fundamental la formación en ellos de los profesionales de la seguridad y las emergencias destinados a tal fin. Aspecto este último, la formación específica de los profesionales en materia de personas desaparecidas, en lo que ya puso el foco de atención la “Comisión Especial para el estudio de la problemática de las personas desaparecidas sin causa aparente” (2013) en su informe de conclusiones.

En psicología, se sabe que una comunicación bien realizada puede ser en sí misma terapéutica. No se trata solo de lograr transmitir información dolorosa, sino de amortiguar su impacto, proporcionar recursos de contención y afrontamiento y prevenir complicaciones futuras. De este modo, no debemos olvidar, en definitiva, que lo que una correcta comunicación de malas noticias persigue no es eliminar el dolor, sino ayudar a la persona a afrontarlo, reduciendo en la medida de lo posible el impacto de la noticia, acompañando al doliente y orientándolo en cuanto precise en ese momento (Álvarez Aparicio, 2020).

5. REFERENCIAS

- Acinas, P. (2012). Duelo en situaciones especiales: suicidio, desaparecidos, muerte traumática. *Revista digital de medicina psicosomática y psicoterapia*, 2(1), 1-17.
- Alelwani, S. M. y Ahmed, Y. A. (2014). Medical training for communication of bad news: a literature review. *J Edu Health Promot*, 3, 51. <https://doi.org/10.4103/2277-9531.134737>
- Álvarez Aparicio, A. I. (2015). El efecto de las desapariciones en los profesionales de la intervención. Su efecto en los profesionales de las FFCCSE. *Revista Ciencia Policial. Revista Técnica del Cuerpo Nacional de Policía*, 128, 9-24.
- Álvarez Aparicio, A. I. (2018). Intervención psicológica en desapariciones, pautas básicas de actuación policial. *Revista Ciencia Policial. Revista Técnica del Cuerpo nacional de Policía* 150, 7-27.
- Álvarez Aparicio, A. I. (2020). Comunicación de malas noticias en el ámbito sanitario en tiempos de COVID-19. La comunicación telefónica. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 211-248. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).211-248](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).211-248)
- Álvarez Aparicio, A. I. (2022). Pautas para una comunicación telefónica eficaz de malas noticias en el ámbito sanitario en tiempos de COVID-19. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 13(2), 237-255. <https://doi.org/10.20318/recs.2022.6617>
- Álvarez Aparicio, A. I. (2024). Situación actual de la problemática de las desapariciones en posibles contextos de violencia de género en España. La importancia de profesionales de la psicología en su abordaje. *Cuadernos de Crisis*, 23(1), 31-49.
- Álvarez Aparicio, A. I., Martínez Fernández, J. M. y Acinas Acinas, M. P. (2023, octubre 25-26). *Buenas prácticas en la atención a familiares y allegados en casos de desaparición de personas por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad* [Conferencia]. Reunión Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea 2023 en Materia de Personas Desaparecidas, Madrid, España.
- Arroyo Barrantes, S., Rodriguez, M. y Pérez, R. (2009). *Information management and communication in emergencies and disasters: manual for disaster response teams*. Washington, D.C: Pan American Health Organization (PAHO). <https://acortar.link/dhKdsX>
- Baile, W. F., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E. A. y Kudelka, A. P. (2000). SPIKES-A six-step protocol for delivering bad news: Applications to the patients with cancer. *The Oncologist*, 5, 302-11. <https://doi.org/10.1634/theoncologist.5-4-302>
- Bascañán, M. (2013). Comunicación de malas noticias en salud. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 24(4), 685-693. [https://doi.org/10.1016/S0716-8640\(13\)70208-6](https://doi.org/10.1016/S0716-8640(13)70208-6)

- Belli, L. F. (2020). Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia por SARS-CoV-2. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, e69. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.69>
- Beltrán, J. C. (2016). *Personas Desaparecidas y Cadáveres: Evaluación y Análisis Criminológico* [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Alcalá].
- Boss, P. (2001). *La pérdida ambigua. Cómo aprender a vivir con un duelo no terminado*. Gedisa.
- Buckman, R. (1992). *How to break bad news. A guide for health-care professionals*. The Johns Hopkins University Press.
- Cereceda, J. y Tourís, R. M. (2019). *Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante casos de personas desaparecidas*. España: Gabinete de Coordinación y Estudios. Secretaría de Estado de Seguridad. Ministerio del Interior.
- Comité Internacional de la Cruz Roja [CICR]. (2003). *Informe del CICR: las personas desaparecidas y sus familiares*. Geneva: ICRC. https://www.icrc.org/es/doc/assets/files/other/icrc_themissing_012003_es_10.pdf
- Comisión Especial para el estudio de la problemática de las personas desaparecidas sin causa aparente, en su sesión celebrada el día 18 de diciembre de 2013. Boletín Oficial de las Cortes Generales, Senado, 290, de 23 de diciembre de 2013.
- Consejo Audiovisual de Andalucía y Fundación Europea por las Personas Desaparecidas. (2016). *Guía de buenas prácticas para el tratamiento informativo de las desapariciones*. <https://acortar.link/xfBRNz>
- Consejo de Europa. (2009). Recomendación CM/Rec (2009)12. https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805cff3d
- Curtis, J. R. (2004). Communicating about end-of-life care with patients and families in the intensive care unit. *Critical Care Clinics*, 20(3), 363-380. <https://doi.org/10.1016/j.ccc.2004.03.001>
- De Puelles, M. C. (2018). Afrontamiento resiliente de la desaparición de un ser querido. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 18(1), 151-175.
- Echeburúa, E. (2005). *Superar un trauma. El tratamiento de las víctimas de delitos violentos*. Pirámide.
- Fallowfield, L. y Jenkins, V. (2004) Communicating sad, bad, and difficult news in medicine. *The Lancet*, 363(9405), 312-319. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(03\)15392-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(03)15392-5)
- García, N., Cereceda, J. y González, J. L. (2019). *Personas desaparecidas. Un estudio piloto de casos*. Ministerio del Interior de España.
- Gómez-Batiste, X., Novellas, A., Alburquerque, E. y Schroder, M. (2003). Información y comunicación en enfermos con cáncer avanzado y terminal. *Jano, Medicina y Humanidades*, LXV(1495), 1482-1489.
- Hammond, I., Franche, R. L., Black, D. M. y Gaudette, S. (1999). The radiologist and the patient: breaking bad news. *Can Assoc Radiol J*, 50(4), 233-34.

- Hobgood, C., Harward, D., Newton, K. y Davis, W. (2005). The educational intervention "GRIEV-ING" improves the death notification skills of residents. *Acad Emerg Med*, 12, 296-301. <https://doi.org/10.1197/j.aem.2004.12.008>
- International Committee of the Red Cross - ICRC. (2013). *Accompanying the families of missing persons: a practical handbook*. Switzerland: ICRC.
- Kübker-Ross, E. y Kessler, D. (2005). *On Grief and Grieving: Finding the Meaning of Grief Through the Five Stages of loss*. Scribner.
- López, J., Bravo, M., Vinuesa, N., Pavón, J., Romero, L. J., Gómez, F., Carrasco, T., Rodríguez, F., Prieto, I., García, M. y Guisado, A. (2023). *Informe Anual Personas Desaparecidas durante el año 2022*. España: Centro Nacional de Desaparecidos (CNDES), Ministerio del Interior.
- Ministerio del Interior. (2017). *Informe sobre Personas Desaparecidas en España*. Gobierno de España.
- Monden, K. R., Gentry, L. y Cox, T. R. (2016). Delivering bad news to patients. *Baylor University Medical Center Proceedings*, 29(1), 101-2. <https://doi.org/10.1080/08998280.2016.11929380>
- Muñoz, F. A., Fernández, S., Parada, E., Martínez, M. J. y García, A. (2001). Comunicación de malas noticias. *Revista de Psiquiatría Facultad de Medicina Barna*, 28(6), 350-356.
- Orbe, I. (2012). *Emergencias y medios de comunicación*. Gobierno Vasco: Academia Vasca de Policía y Emergencias.
- Pacheco, T., Garrosa, E., López, E. y Robles, J. (2012). *Atención psicosocial en emergencias*. Editorial Síntesis.
- Parada, E. (2008). *Psicología y emergencia: habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*. Desclée de Brouwer.
- Read, S. (2002). Loss and bereavement: a nursing response. *Nursing Standard*, 16(37), 47-53. <https://doi.org/10.7748/ns2002.05.16.37.47.c3202>
- Sarabia, C. M., Ortego, M. C. y Torres, B. (2013). Tema 5: Comunicación y diálogo [Material del aula]. *Desarrollo de habilidades y competencias a través del coaching y la inteligencia emocional*.
- Vinuesa, N. (2023, octubre 25-26). *Prevención y Sensibilización del fenómeno y tercer sector social* [Conferencia]. Reunión Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea 2023 en Materia de Personas Desaparecidas, Madrid, España.

CONTRIBUCIONES DE AUTORES, FINANCIACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Financiación: el presente trabajo no recibió financiación específica de agencias del sector público, comercial o de organismos no gubernamentales.

Agradecimientos: el presente texto surge, en gran parte, producto de las inquietudes y conocimientos adquiridos en el *V Curso de Gestión de Catástrofes* desarrollado por la Escuela Militar de Emergencias (EMES), centro de enseñanza de la Unidad Militar de Emergencias (UME) y en el *I Experto Universitario en Gestión de Emergencias y Desastres* de la Cátedra de Seguridad, Emergencias y Catástrofes de la Universidad de Málaga. Mi agradecimiento al Col. Antonio Puerto Gómez, Jefe de la EMES y al Dr. Jesús Miranda Páez, Director de la Cátedra de Seguridad, Emergencias y Catástrofes, por su generosidad, dedicación y tiempo en la compartición de conocimientos.

Conflicto de Intereses: la autora declara que no existen conflictos de intereses.

AUTORA

Ana Isabel Álvarez Aparicio

Universidad Complutense de Madrid.

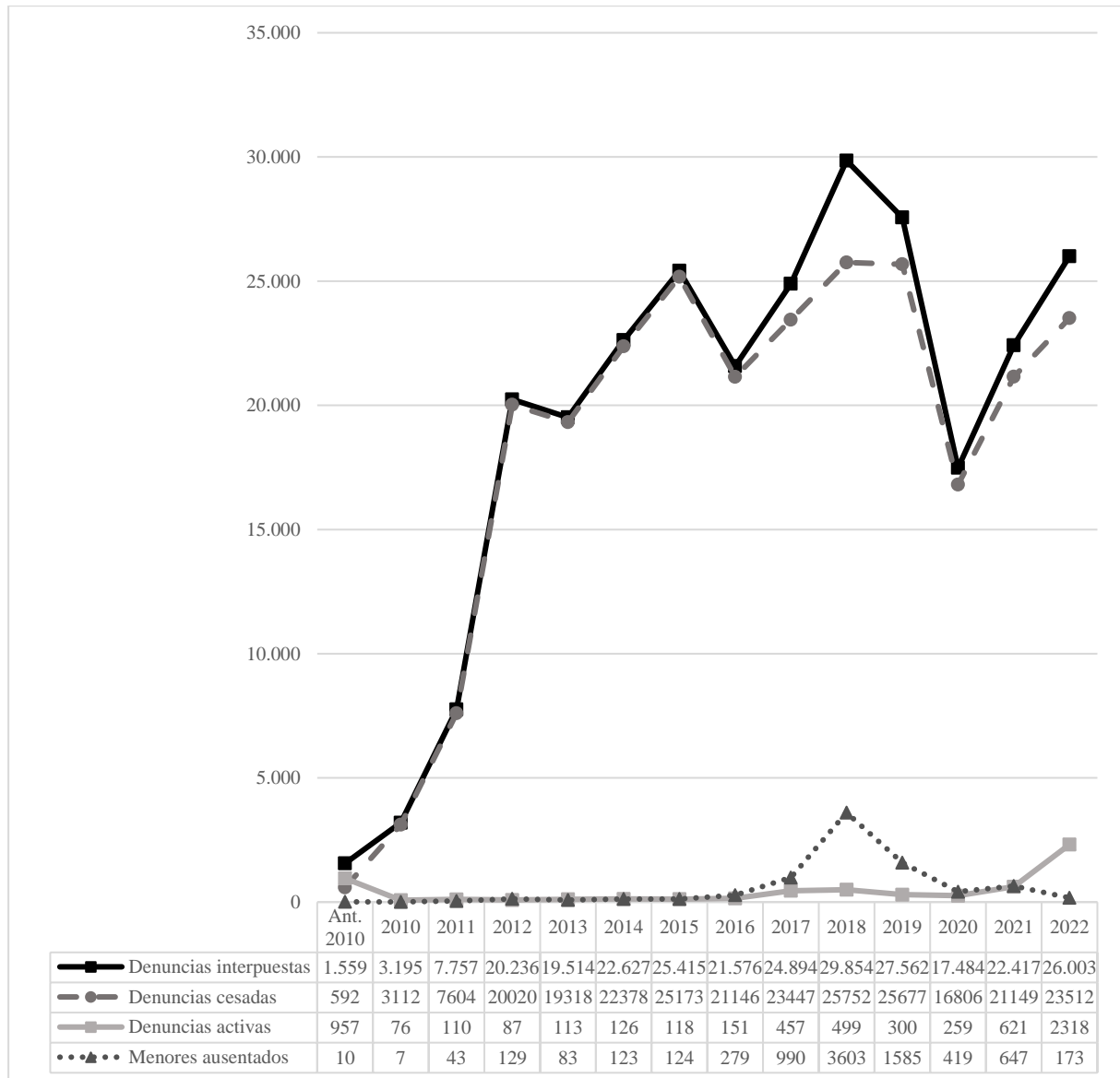
Psicóloga Forense. Experta en Gestión de Emergencias y Catástrofes, Trauma y Duelo. Diplomado Internacional Universitario en Psicología de la Emergencia. Máster en Análisis e Investigación Criminal. Máster en Psicología Forense y Penitenciaria. Máster en Psicología Clínica y de la Salud. Máster en Psicología General Sanitaria. Experta en Violencia de Género. Experta en Violencia Sexual. Experta en Trastornos de la Personalidad. Especialista en Desapariciones. Perito Judicial. Formadora Experta en Servicios Autonómicos y Estatales de Salud, Seguridad y Emergencias. Funciones de coordinación, divulgación e intervención psicológica en crisis, emergencias y catástrofes, en diversas instituciones locales, autonómicas y estatales.

Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0003-2837-9211>

Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?user=LA1IfSEAAAAJ&hl=es&authuser=2>

ANEXO. FIGURAS Y TABLAS

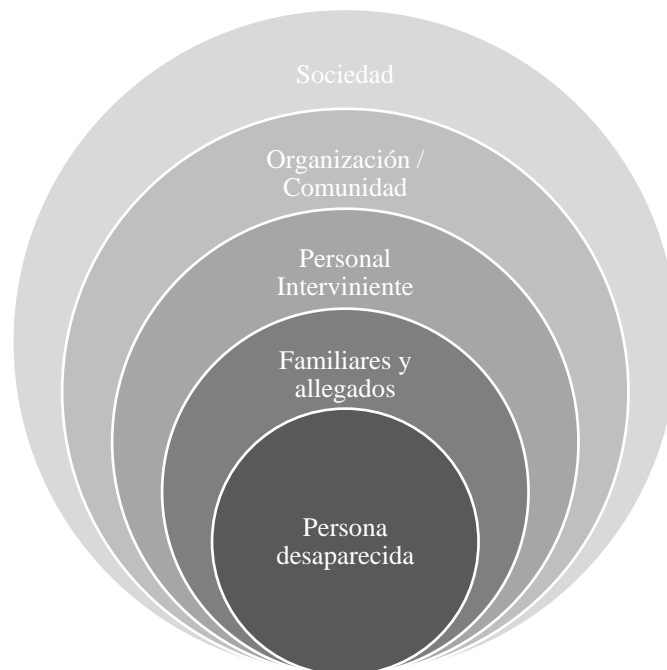
Figura 1. Evolución por año del número de denuncias interpuestas, denuncias cesadas, denuncias activas y denuncias referidas a menores ausentados.



Fuente: extraído y adaptado de “Informe Anual Personas Desaparecidas durante el año 2022”, de López *et al.*, 2023, p. 37.

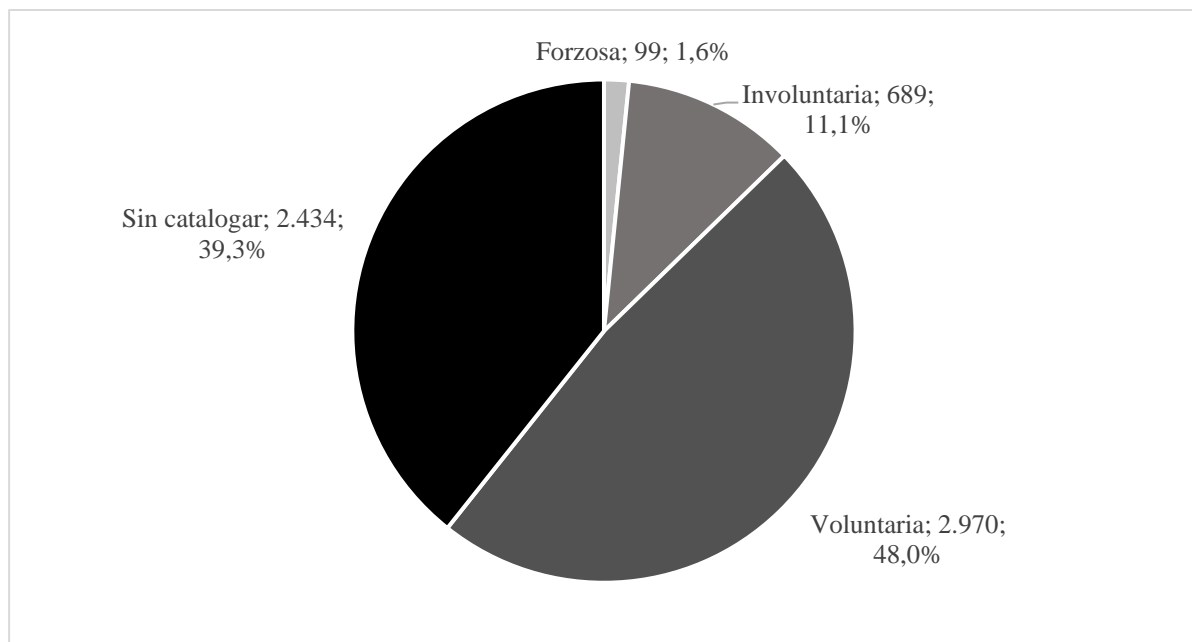
Nota. Puesto que el sistema PDyRH comenzó a estar plenamente operativo en el año 2012, el incremento de denuncias registrado entre los años 2010 y 2012 es especialmente elevado. Puede apreciarse, igualmente, el descenso registrado en el año 2020 como consecuencia de la COVID. Un mayor número de denuncias de desaparición de menores extranjeros de los centros en los que estaban tutelados coincide con una mayor afluencia de flujos migratorios en España en los años 2018 y 2019. El Sistema PDyRH, es un sistema dinámico que está en constante actualización conforme la situación de las denuncias varía. Así, la resolución de casos hace que las cifras se vayan reduciendo a medida que transcurre el tiempo, motivo por el que los años más recientes son los que suelen recoger un porcentaje más elevado de denuncias activas.

Figura 2. Posibles niveles de afectación ante una desaparición.



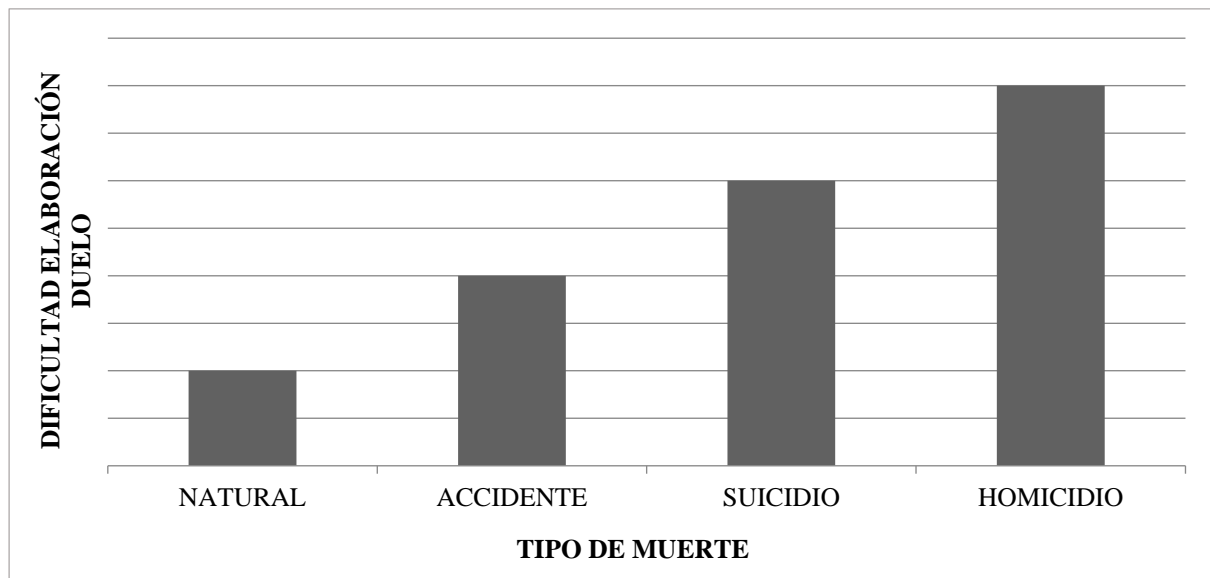
Fuente: extraído de “El efecto de las desapariciones en los profesionales de la intervención. Su efecto en los profesionales de las FFCCSE”, de Álvarez Aparicio, 2015, p. 12.

Figura 3. Denuncias activas totales distribuidas por tipología de la desaparición.



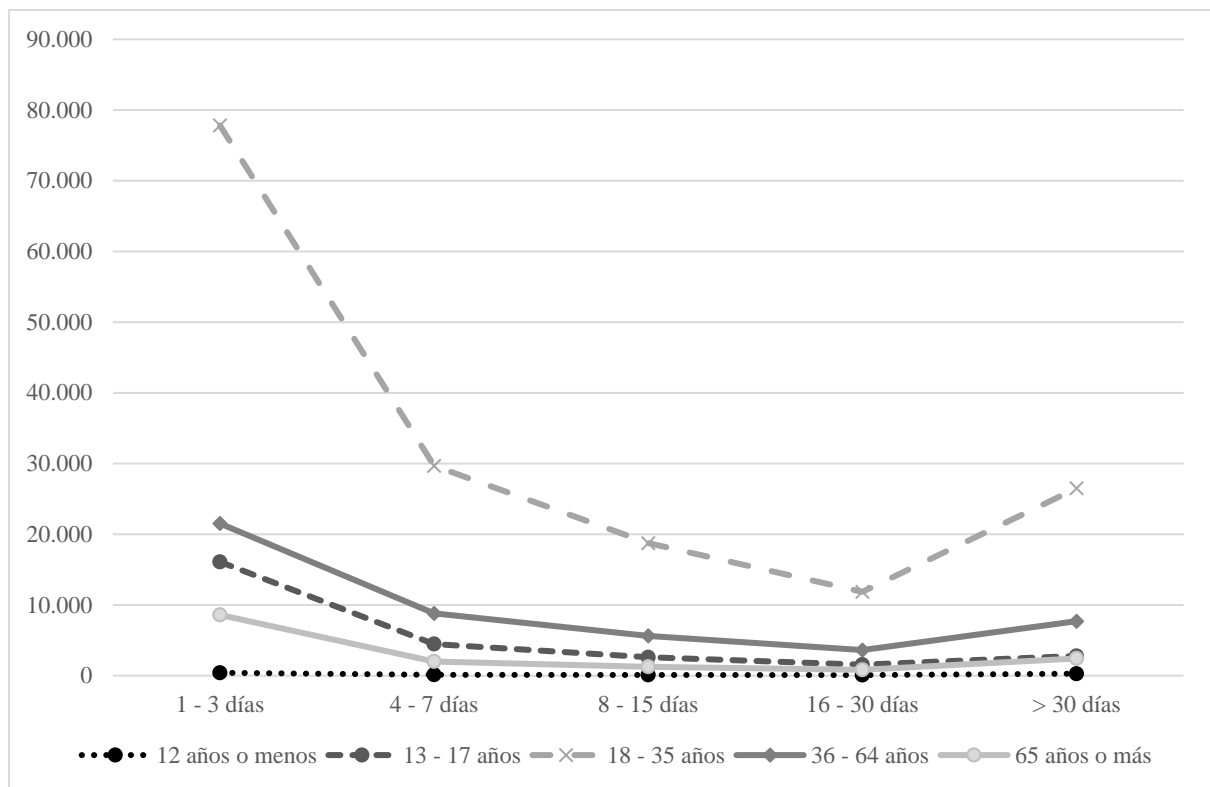
Fuente: extraído y adaptado de “Informe Anual Personas Desaparecidas durante el año 2022”, de López *et al.*, 2023, p. 48.

Figura 4. *Dificultad en la elaboración del duelo en base a la variable “tipo de muerte”. Escala NASH.*



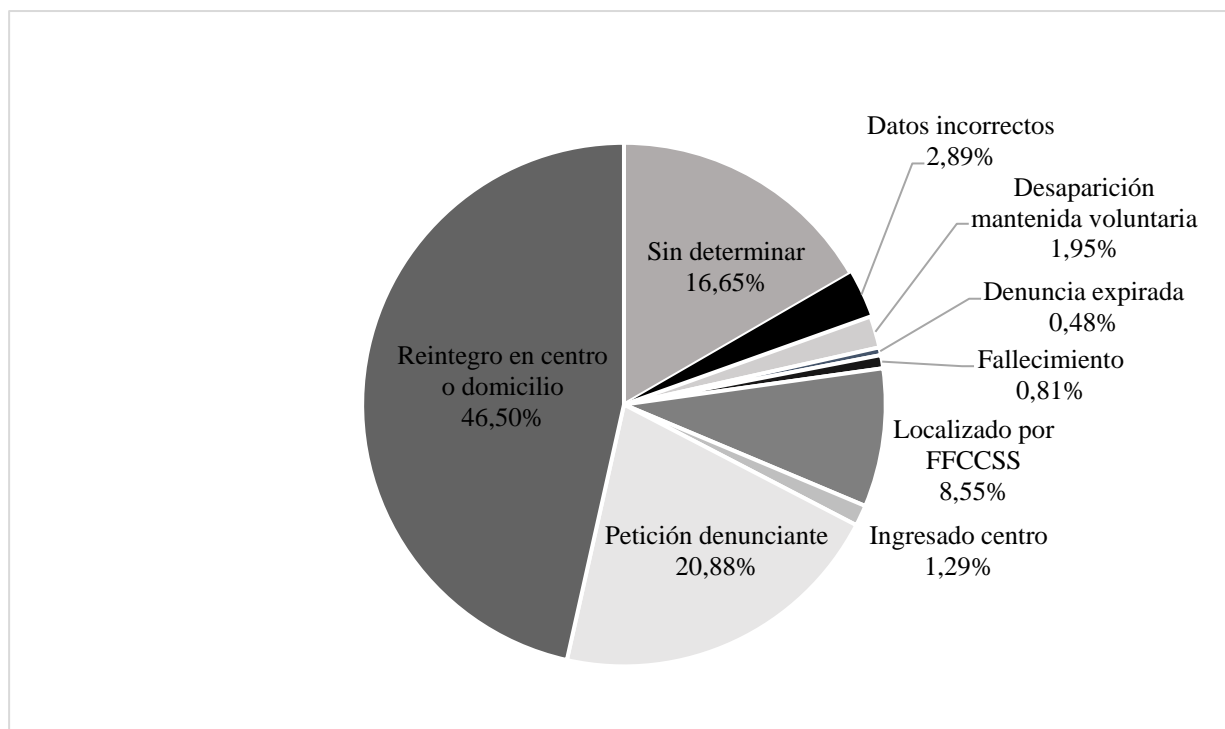
Fuente: extraído de “Duelo en situaciones especiales: suicidio, desaparecidos, muerte traumática”, de Acinas, 2012, p. 3.

Figura 5. *Denuncias cesadas totales en función de la edad y el tiempo en ser resueltas.*



Fuente: extraído y adaptado de “Informe Anual Personas Desaparecidas durante el año 2022”, de López *et al.*, 2023, p. 57.

Figura 6. *Motivos de cese de las denuncias resueltas en 2022 en porcentajes.*



Fuente: extraído y adaptado de “Informe Anual Personas Desaparecidas durante el año 2022”, de López *et al.*, 2023, p. 58.

Tabla 1. *Resumen de las tipologías de desaparición de personas en base a las posibles causas motivadoras.*

TIPOS DE DESAPARICIONES		
VOLUNTARIAS	INVOLUNTARIAS	FORZOSAS
<ul style="list-style-type: none"> - Fugas de personas menores de edad. - Fugas de personas menores de edad de los centros de protección (incluidos los menores extranjeros no acompañados [MENAS]). - Desapariciones intencionadas de personas mayores de edad y con plena capacidad jurídica y de obrar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sin Causa Aparente¹. - Personas con deterioro cognitivo, trastornos mentales, enfermedades neurodegenerativas, personas con discapacidad, etc. - Accidentes. - Catástrofes provocadas por causas naturales o derivadas de la acción humana (carácter accidental o intencionado). 	<ul style="list-style-type: none"> - Desapariciones de personas fundadas en un entorno o ámbito delictivo. - Sustracción parental de menores de edad (nacional e internacional). - Echados/Expulsados del hogar (menores y personas con discapacidad).

Fuente: adaptado de “Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante casos de personas desaparecidas”, de Cereceda y Tourís, 2019. Extraído de “Situación actual de la problemática de las desapariciones en posibles contextos de violencia de género en España. La importancia de profesionales de la psicología en su abordaje”, de Álvarez Aparicio, 2024, p. 49.

¹ Se comprenden en este apartado las desapariciones que no pueden englobarse en ninguno de los demás apartados establecidos. *A posteriori* dicha desaparición puede ser calificada como voluntaria, involuntaria de otra naturaleza, o incluso forzosa.