

fisiológicos —deficiencias de sueño, trastornos del apetito, aumento de la irritabilidad— que interfieren con el trabajo.

El fenómeno de los signos y síntomas del agotamiento tiene muchas fuentes, pero una importante y evidente es que casi a ningún trabajador de socorro se le enseña o ayuda durante las operaciones a buscar, identificar y atender sus propias necesidades físicas y emocionales. No se aplican a sí mismos el axioma de que sus necesidades son normales en estas situaciones muy anormales y que a menos que satisfagan sus necesidades constantemente, no podrán funcionar de una manera provechosa, sistemática y sensible para ayudar al damnificado.

Existe una serie de métodos para los instructores, los planificadores y los directores de programas de salud mental cuya finalidad es prevenir y ayudar a los trabajadores a funcionar durante los desastres; estos métodos ayudan a los trabajadores a adquirir las técnicas y las aptitudes para hacer frente al estrés. Por su importancia, el ejercicio, el régimen alimentario, la relajación y la recreación se incorporan en la actualidad en las condiciones laborales y deben formar parte de las actividades de capacitación permanente para los trabajadores.

Los consejeros empleados para prestar orientación en crisis a los damnificados, ahora también deben estar a disposición de otros trabajadores que necesiten asistencia en las reuniones en las que se rinden los informes verbales sobre la misión y el estrés de los incidentes críticos.

■ INFORME VERBAL SOBRE LA MISIÓN (*DEBRIEFING*)

El informe verbal sobre la misión se centra en las reacciones cognoscitivas y emocionales de los trabajadores de socorro, quienes están tratando de adaptarse a las sensaciones nuevas que acumulan a partir de sus experiencias en el trabajo.

Estas intervenciones del informe verbal sobre la misión se hacen en grupos pequeños, en condiciones de confidencialidad y con objetivos específicos. Su estructura está configurada por una secuencia de procesos, que se mencionan a continuación.

- Descripción de las actividades en la interacción con los damnificados: los participantes comparten escenas reconstruidas, visuales, auditivas y olfatorias.
- Identificación y reconocimiento de las reacciones emocionales inusitadas paradójicas del trabajador. De esta forma se reducen las ideas erróneas, se corrige la información equivocada y se establecen métodos de reducción de estrés.
- Reconocimiento de los sentimientos ambivalentes en algunas situaciones y el significado que tienen para el trabajador.
- Asistencia a los trabajadores para que relacionen algunos de sus sentimientos con las dificultades para dormir, del apetito, el control de impulsos y la irritabilidad que producen las tareas estresantes.
- Resumen de la discusión a cargo del consejero de salud mental, quien contesta preguntas y refuerza el mensaje de que “las respuestas de los trabajadores de socorro son reacciones normales a situaciones anormales”. Estos criterios también dan la oportunidad de brindar apoyo y reforzar los intentos para adaptarse.

La sesión de los incidentes críticos, en general, se celebra con personas que han participado en situaciones sumamente traumáticas y están manifestando signos de

estrés psicofisiológicos, que les resultan difíciles de solucionar y dominar. Una condición muy importante de esta sesión es que debe ser confidencial por completo y no se deben emitir juicios de valor.

■ RESPUESTA AL INCIDENTE CRÍTICO

Un incidente: es súbito, azaroso y estresante. Afecta no sólo al damnificado, sino también a los trabajadores. El incidente puede resquebrajar la sensación de seguridad y bienestar y destruir momentáneamente la capacidad del trabajador para funcionar de modo normal.

Esta reacción se llama “respuesta al incidente crítico”; aunque las personas reaccionarán con diferentes intensidades y se recuperarán a su propio ritmo, casi todas manifestarán alguna clase de respuesta al incidente crítico, quizá una alteración entre dos estados: del aturdimiento a la agitación, o del control a la impotencia.

El objetivo del informe verbal sobre el estrés del incidente crítico es promover la catarsis y educar. Debe llevarse a cabo dentro del primer día después del incidente. Se animará a los participantes a compartir sus sentimientos y reacciones para que se les ayude a comprender lo que ha sucedido, en su debida perspectiva, y a aprender acerca de las reacciones normales previsibles en determinada situación.

■ DEBRIEFING

Este proceso permite a los trabajadores ventilar sus sentimientos y “desahogarse” en un ambiente informal sin estructura, que se puede organizar después de un día de trabajo. En estas reuniones se pueden intercambiar consejos, recomendaciones e información. Si es preciso, después de estas reuniones se celebra una reunión formal planificada para el informe verbal de la misión o la respuesta a los incidentes críticos.

Las siguientes páginas se pueden usar como transparencias, diapositivas u hojas sueltas para entregar durante el curso.

AGOTAMIENTO DE LOS TRABAJADORES

Definición

Un estado de cansancio leve, moderado o grave, irritabilidad y fatiga que reduce notablemente la eficacia de una persona.

Proceso de resolución de crisis (*coping*)

Proceso para tolerar o reducir el efecto negativo de una experiencia o dominar una situación amenazante.

Cambios en las funciones y el papel del consejero de salud mental que se convierte en trabajador de socorro en casos de desastre

- Conocimientos tradicionales característicos
- Variedad diferente y novedosa de funciones
- Nuevas actitudes coprofesionales
- Ritmo y elementos temporales: contingencias de las crisis
- Evolución en las expectativas y actitudes de los trabajadores asistentes en socorro ajenos a la salud mental
- Consultas basadas en la participación y la colaboración

MARCO CONCEPTUAL BÁSICO DEL ORGANISMO BIOPSIICOSOCIAL

Sistemas de apoyo (mediadores-reguladores)

Asistencia (en cada nivel) al individuo después del desastre en el intercambio de persona a persona:

- apoyo proporcionado a efectos de la identificación;
- intercambio de información útil;
- oportunidad de compartir técnicas de resolución de crisis;
- aumento de la sensación de autoestima merced al apoyo;
- refuerzo para el cambio y persistencia del esfuerzo (retroinformación sobre el desempeño);
- ayuda concreta y prestación de servicios como consejero;
- opciones de solución de problemas y orden de prelación de las soluciones;
- actividad y potenciación de las habilidades mediante el apoyo ante las condiciones adversas.

CONDICIONES QUE SE PRESENTAN EN EL ESTRÉS OCUPACIONAL

1. Presiones de tiempo
2. Sobrecarga de trabajo
3. Refuerzo positivo mínimo
4. Probabilidad alta de aparición de conflictos
5. Supervisión mínima dedicada a la orientación
6. Desgaste de energía y atención al damnificado prolongados
7. Incidentes de crisis en varios damnificados al mismo tiempo
8. Crisis personal en la vida del trabajador de socorro

EL AGOTAMIENTO COMO UN PROCESO PSICOFISIOLÓGICO Y ESTRATEGIAS PARA MANEJAR EL SUFRIMIENTO

PREVENCIÓN MEDIANTE EL MANEJO DEL ESTRÉS

1. Aprenda a reconocer el estrés inherente a su trabajo y formule estrategias preventivas para mitigar dicho estrés en trabajos de alto riesgo.
2. Aprenda a reconocer y evaluar los signos y síntomas del estrés cuando aparecen y establezca planes y metas para manejar tal estrés (resolución de crisis y utilización de sistemas de apoyo).
3. Cobrar conciencia de que:
las estrategias de prevención y tratamiento pueden reducir o eliminar el efecto negativo del estrés y sus consecuencias:

deterioro del desempeño en el trabajo
agotamiento
elevada tasa de asistencia
problemas de salud
problemas familiares de los trabajadores
4. Los sistemas de apoyo y los recursos al alcance del trabajador para resolver las situaciones de crisis —informes verbales, orientación, educación— son métodos preventivos que evitan el agotamiento.

BARRERAS AL USO DE MÉTODOS PREVENTIVOS PARA DISMINUIR LA TENSIÓN Y EL AGOTAMIENTO

1. Las normas profesionales y expectativas personales exigentes de los trabajadores influyen en la evaluación de una situación.
2. La renuencia o la incomodidad al analizar los sentimientos, en particular aquellos que quizá denoten debilidad y reflejen dudas acerca del propio desempeño (autoevaluación)
3. La necesidad de negar o suprimir sentimientos durante las situaciones difíciles para poder funcionar: incomodidad al reconocer y analizar tales sentimientos cuando surgen y producen tensión
4. Preocupaciones acerca de que aceptar la asistencia psicológica influirá adversamente en la evaluación del desempeño del trabajo o las oportunidades de promoción (valores, sistemas de creencias)
5. Los trabajadores pueden tener dificultades para juzgar sus propias reacciones y desempeño cuando están abrumados y afligidos
6. Las reacciones de vergüenza y culpa al cobrar conciencia del contraste entre las situaciones personales frente a las familias damnificadas

AMORTIGUADORES DEL AGOTAMIENTO

1. La capacitación constante protege de la tensión física y emocional
2. Repertorio actual de estrategias de adaptación
3. Perspectivas realistas de los límites de la función
4. Control de la identificación excesiva con los damnificados
5. Conciencia de las fantasías de "omnipotencia"
6. Confusión mínima de roles
7. Modificación de los mecanismos de adaptación, adversos e identificados
8. Práctica de los objetivos positivos de adaptación
9. Confianza para usar los sistemas de apoyo y supervisión útil

CARACTERÍSTICAS DE LOS INCIDENTES CRÍTICOS Y CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS

Guías de apoyo para los trabajadores

1. Los trabajadores deben tener un plan para comunicarse con sus familias y ubicarlas.
2. Los trabajadores deben ser conscientes de las condiciones en el campo antes de presentarse a sus sitios de trabajo.
3. Los trabajadores deben obtener los suministros necesarios, incluidos folletos sobre el control del estrés de los trabajadores de socorro y el cuidado de sí mismos.
4. El trabajador debe evaluar la cadena de mando y la supervisión que el Centro de Operaciones da al personal de campo.
5. Los equipos deben establecer funciones y responsabilidades.
6. El trabajador debe trabajar en equipo con otros organismos de la comunidad, por ejemplo, la Cruz Roja, el organismo de servicios sanitarios y de salud mental para casos de desastre.
7. Los trabajadores deben buscar signos de estrés en sus colegas y recibir capacitación continua, orientación y supervisión.

PROCESO DEL INFORME VERBAL SOBRE ESTRÉS EN SITUACIONES CRÍTICAS

1. Los trabajadores de alto riesgo son vulnerables a las respuestas físicas y psicológicas ante el sufrimiento humano, las situaciones de crisis y la muerte.
2. Es un método eficaz para ayudar a los trabajadores a adaptarse a lo que están experimentando, el analizar las situaciones de crisis abrumadoras.
3. Una "situación crítica" puede definirse como la que provoca sentimientos inusualmente intensos en el trabajador y puede ser un "recuerdo" que evoca reacciones emocionales anteriores.
4. "El proceso del informe verbal" es una nueva forma de supervisión y resolución de crisis para los trabajadores de alto riesgo que se desempeñan en condiciones cotidianas de estrés.
5. Este proceso aliviará las reacciones de estrés del trabajador a situaciones trágicas de damnificados en crisis/duelo e inhibirá las reacciones retardadas de estrés que pueden aparecer semanas después.

VÍCTIMAS Y TRABAJADORES DE SOCORRO

Los trabajadores de socorro como víctimas escondidas

MOTIVACIÓN	RESPUESTA	RESULTADO
<p>Respuesta altruista (positiva curiosidad, "euforia", deshacer)</p>	<p>Medios de adaptación Participación activa Dominio Análisis Relaciones de apoyo yo Descarga emocional</p>	<p>Positivo Buena ayuda Experiencia positiva en la vida Negativo Mala ayuda Experiencia negativa en la vida ¿Trastorno?</p>
<p>Motivación personal Percepción del desastre Percepción de la ayuda Experiencia pasada Rasgos de personalidad</p>		
<p>"TRABAJADORES DE SOCORRO"</p>		
<p>Encuentro con la muerte Pérdida y otros factores de estrés</p>	<p>Estrés ante los roles</p>	
<p>"VÍCTIMAS"</p>		

METAS DEL INFORME VERBAL COMO AYUDA AL TRABAJADOR

1. Cerciorarse de que se satisfagan las necesidades básicas del participante.
2. Pedir a los participantes que compartan, reconstruyan de manera verbal y ventilen las emociones más agudas e intensas y los recuerdos del desastre.
3. Ayudar a los participantes a explorar el significado simbólico del evento.
4. Aumentar la confianza en que las reacciones de los participantes son "normales" y disminuir la sensación de ser el único/la única.
5. Facilitar el apoyo de grupo y mejorar el apoyo social de los compañeros.
6. Reducir las ideas erróneas y corregir la información falsa acerca de los acontecimientos y de las reacciones de estrés "normales" y "anormales".
7. Promover, enseñar y reforzar las tentativas de resolver la crisis.
8. Ayudar al grupo a intentar métodos para reducir la tensión y la ansiedad.
9. Apoyar y facilitar el retorno al funcionamiento corriente previo al incidente y promover la asistencia del grupo.
10. Seleccionar y remitir a los participantes en "alto riesgo" a la asistencia profesional.
11. Recalcar que un fin del informe verbal es reconstruir lo que realmente sucedió para que otros puedan beneficiarse de las lecciones aprendidas.

INFORME VERBAL DEL ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

La capacitación en recuperación postraumática es más eficaz cuando la reunión ocurre 2 a 5 días después del incidente.

El informe verbal debe ser obligatorio para el personal que participe en el incidente y seguir este formato:

a) Se hace la introducción al informe verbal

Para empezar el informe, se hacen las presentaciones personales necesarias. Se discuten las reglas básicas, incluida la confidencialidad, y el temario presentado.

b) Se cuenta la historia

Cada participante en el informe verbal describe sus experiencias y sentimientos durante el incidente crítico.

c) Se comparten respuestas y reacciones

Cada participante describe sus reacciones postraumáticas.

d) Comprensión de las respuestas y reacciones

Se presenta información acerca del estrés postraumático, que incluye los resultados normales de la exposición al estrés postraumático y las perspectivas de recuperación.

e) Se hace un contrato de recuperación

Cada participante elabora un plan para recuperarse que le ayudará a controlar el estrés postraumático y reducirá las posibilidades de estrés postraumático a largo plazo.

f) Cierre

Se termina el informe verbal y se acuerda el enlace con los participantes.

Los informes verbales en grupos pequeños incluyen una sesión de seguimiento 3 a 4 semanas después de la sesión inicial

(Este proceso de informe verbal es una modificación de Post-Shooting Debriefing, del FBI, y de Critical Incident Stress Debriefing, de Jeff Mitchell.)

INFORME VERBAL EN GRUPOS PEQUEÑOS

No más de 15 participantes.

Objetivo principal: manejo de las consecuencias posttraumáticas y evaluación por los participantes en el informe.

- Cada participante plantea sus experiencias, para compartir los detalles y los beneficios de ventilar.
- Cada participante informa de las consecuencias posttraumáticas.
- El participante recibe el apoyo de los demás miembros del grupo, el departamento y participantes en el informe.
- Cada participante analiza el evento.
- Se comprende, al escuchar a otros participantes y la información que se proporciona acerca de la normalidad de las respuestas posttraumáticas.

INFORME VERBAL DEL INCIDENTE CRÍTICO

- Se selecciona a los participantes que necesiten otros servicios, basándose en la evaluación de los facilitadores de las condiciones y la gravedad de las consecuencias postraumáticas.
- Duración de al menos dos a tres horas; es difícil controlar el tiempo.
- Debe haber seguimiento.
- Los facilitadores evalúan el informe verbal de cada participante y determina las necesidades de servicios adicionales. Remisiones a servicios más intensos según sea necesario.
- Seguimiento en unas pocas semanas para observar la aparición de cualquier reacción a largo plazo y una nueva evaluación.

INFORME VERBAL DEL ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

Sugerencias sobre qué "hacer y no hacer" después del incidente traumático

Según el incidente traumático y las consecuencias postraumáticas, estos son ejemplos de las aptitudes de resolución de crisis en los participantes en el informe verbal.

HACER	NO HACER
Descansar mucho	Beber alcohol en exceso
Mantener un buen régimen alimentario y hacer ejercicio	Usar sustancias legales o ilegales para apagar las consecuencias
Dedicar tiempo a las actividades de esparcimiento	Aislarse de los seres queridos
Estructurar su vida lo más posible, pero reconocer que no siempre se logra	Alejarse del trabajo
Encontrar apoyo en los compañeros o miembros de la familia, o ambos, y conversar con ellos acerca del incidente	Reducir la cantidad de actividades de esparcimiento
Aprender sobre el estrés postraumático	Tener expectativas poco realistas sobre la recuperación
Pasar el tiempo con la familia y los amigos	Buscar respuestas fáciles
Prever que el incidente va a causar molestias	Hacer cambios de vida o tomar decisiones trascendentales en ese momento
Conseguirle más ayuda para la reacción postraumática de un consejero, si usted lo necesita	Ser exigente con uno mismo o los demás

PLAN DE ACCIÓN DEL INFORME VERBAL SOBRE EL ESTRÉS DE UN INCIDENTE TRAUMÁTICO

Actividades que ayudarán
a mi recuperación:

Para cuidarme, voy a . . .

Hoy

Esta semana

Este mes

■ GUÍAS PARA EL TRABAJO

■ TRABAJO/EJERCICIOS DE GRUPO

- Pida a cada miembro del grupo que describa un evento difícil en su vida.
- Obtenga un video que describa las técnicas del informe verbal.
- Enumere del “hacer” y “no hacer” las acciones para ayudar a un socorrista a usar el “informe verbal de un incidente crítico”. ■

LECTURAS RECOMENDADAS

Armstrong K, et al. Multiple stressor debriefing and the American Red Cross: The East Bay Hills fire experience. *Social Work*, 1995;40(1):83-90.

Bell J. Traumatic event debriefing: Service delivery designs and role of social work. *Social Work*, 1995;40(1):36-43

Bergman KH y Queen TR. Critical incident stress: Parts I and II, *Fire Command*, 1986;18-20:52-56.

Mitchell M y Bray G. Emergency services stress: Guidelines for preserving the health and careers of emergency services personnel. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1990.

Las siguientes publicaciones se pueden solicitar a: Center for Mental Health Services, U.S. Dept. of Health and Human Services, Rockville, MD.

Disaster Work and Mental Health: Prevention and Control of Stress Among Workers, 1985 (reimpreso 1987).

Manual for Child Health Workers in Major Disasters, 1981 (reimpreso 1986).

Prevention and Control of Stress Among Emergency Workers: A Pamphlet for Team Managers, 1987 (reimpreso 1988, 1990).

Prevention and Control of Stress Among Emergency Workers: A Pamphlet for Workers, 1987 (reimpreso 1988, 1990).

Psychological Issues for Children and Families in Disasters: A Guide for the Primary Care Physician, 1995.

Responding to the Needs of People with Serious and Persistent Mental Illness in Times of Major Disaster, 1996.

Role Stressors and Supports for Emergency Workers, 1985 (reimpreso 1990).

Training Manual for Human Service Workers in Major Disasters, 1978 (reimpreso 1983, 1986, 1990).

Esta obra ha sido publicada por la
Organización Panamericana de la Salud
en coedición con
Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.,
y se han terminado los trabajos de esta
primera reimpresión de la primera edición el
28 de abril del 2000 en los talleres de
Programas Educativos, S.A. de C.V.,
Calz. Chabacano núm. 65, Local A,
Col. Asturias, 06850
Empresa certificada por el
Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C.,
bajo la norma ISO-9002:1994/NMX-CC-004:1995
con el número de registro RSC-048
México, D.F.

1a. reimpresión. 2000

