

2.3 La Orientación como apoyo en la construcción de recursos para el manejo del estrés del personal de socorro:

2.3.1. La orientación como disciplina del desarrollo:

El ser humano debe ser visto,

como un todo viviente, individual, único, que aspira a fines, se contiene a sí mismo y está abierto al mundo que lo rodea, es capaz de tener vivencias. (Stern, 1968: p.7)

Este ser busca autorrealizarse, porque le da sentido a su existencia individual, es decir, es una persona positiva y optimista que se conecta y compromete con el presente, aceptando la responsabilidad ante sí y ante los demás por sus decisiones y actos.

El ser humano es un ser en permanente cambio y crecimiento, continuamente explora nuevas formas que lo llevan a ser él mismo. Está en constante desarrollo personal, porque continuamente descubre lo que le hace falta y en forma creadora e inteligente toma del ambiente lo que necesita. Presta atención a lo que siente, a lo que desea, a lo que hace, toma conciencia de las necesidades que organizan su conducta, de tal manera puede elegir entre continuar con esa conducta o modificarla. Por lo tanto, la persona atiende su funcionamiento actual, para ayudarse a descubrir formas de aumentar su conciencia y estar más en contacto con sí misma y con el mundo.

Según lo establece Stern (1968), dentro de esa totalidad que constituye al ser humano se encuentran entrettejidos tanto

los aspectos físicos como psíquicos. Su vida contiene tres modalidades:

- La biológica.
- La del mundo de los objetos.
- La esfera puramente humana (desarrollo de la personalidad).

La orientación es una disciplina de las ciencias sociales que trabaja con la tercera modalidad establecida por Stern de la totalidad humana, es decir, con el desarrollo de la personalidad.

Según (Nugent, mencionado por Mercedes Gómez, 1994), la orientación es un servicio único en el campo de la salud mental, surge por la necesidad de incentivar en las personas su desarrollo y comportamiento saludable en todo su ciclo vital, busca además ayudarlas en sus conflictos normales, problemas de vida dentro de los que se ubican las situaciones de estrés que vivencian en su vida cotidiana. Aún cuando una gran mayoría de personas se sienten capaces de afrontar esos problemas de vida, según las potencialidades y recursos de que disponen, una relación profesional ayuda con el fortalecimiento de su desarrollo, como seres en continuo crecimiento y evolución, y en vías de mejoramiento personal.

2.3.2. La orientación como apoyo para el manejo del estrés:

Cuando se deja el estrés sin tratamiento actúa en la misma forma como el herrumbre en un automóvil que carcome el material que se encuentra debajo de la pintura

brillante. Ante esta realidad, una labor orientadora permitirá que la vida del orientado no reciba un alto grado de herrumbe innecesario.

Este tratamiento variará partiendo de la vulnerabilidad individual, de modo que mientras una persona puede ajustarse a los cambios ocurridos, otros sucumben ante las mismas circunstancias.

Cuando se lo maneja bien, el estrés nos proporciona motivación adicional para vencer los obstáculos y proporcionarnos fuerza para superar situaciones amenazantes que podrían dañar o destruir nuestra felicidad...
(Acton Hubbard 1988: p. 24).

La ausencia de apoyo orientador y de recursos tanto personales como externos puede producir que la tensión sea más severa y disminuye la capacidad para afrontarla, así, el estrés es más fácilmente sobrellevado cuando se cuenta con una directriz orientadora en la adquisición de recursos personales y ambientales, aunque éstos últimos son algo complejo, ya que muchas veces un recurso que puede ser la familia o amigos que pretenden dar apoyo pueden, de hecho, aumentar el estrés.

Como dice Coleman (1977, p. 108)

Si debemos someternos a una cirugía de importancia crucial, podemos contar con el apoyo emocional de nuestros familiares y amigos, y la disponibilidad de un seguro médico puede reducir la tensión económica.

Cada persona debe conocer los límites de sus propias habilidades, más allá de los cuales se obtienen resultados negativos y perjudiciales. Este proceso de reconocimiento puede ser facilitado por un profesional en Orientación, cuya labor puede centrarse considerando las cuatro estrategias básicas que se pueden emplear para superar el estrés, propuestas por Midhardt y otros (s.f.).

a. Alcanzar un buen estado de salud mediante una alimentación adecuada, ejercicio, descanso y otras prácticas saludables.

b. Cambiar la situación, es decir, cambiar la fuente de estrés.

c. Cambiar nuestra mentalidad, es decir, nuestra percepción, ideas o valoración de los factores estresantes.

d. Cambiar nuestro cuerpo, es decir, eliminar las reacciones de estrés y aprender a sustituirlas por reacciones relajantes.

2.3.3. Apoyo de Orientación no programado.

De manera concreta, la labor propuesta anteriormente puede realizarse mediante las siguientes estrategias y otras más dependiendo de la competencia profesional de quien intervenga.

a. La cuenta bancaria de la vida: Se ha descubierto que cada persona cuenta con cierta cantidad de fuerza o energía vital innata, que debe durarle toda la vida.

El profesor Hans Selye (mencionado por Acton y otros 1988: p. 28) describe así esta energía vital:

Es como si al nacimiento cada individuo heredara una cierta cantidad de energía adaptativa. Esta cantidad depende de sus antecedentes genéticos. Es una cantidad limitada que debemos usar con sensatez.

Mucha gente piensa que después de haberse expuesto a actividades estresantes, un tiempo de reposo ayudará a restaurar la energía vital gastada, pero esta idea es falsa, por lo que se debe controlar la situación para mantener un saldo en el banco. Por lo tanto es indispensable que el personal de socorro se prepare para conocer este saldo, identifique qué produce mayor desgaste y se conozca a sí mismo para tener mayor control sobre este aspecto.

b. Alejamiento del medio ambiente: Cuando una persona reconoce que está sometida a estrés, lo mejor que puede hacer es alejarse del ritmo de vida que ha estado llevando, sobre todo si ha tenido que someterse al estrés causado por un desastre.

Se debe trabajar para que el personal de socorro acepte esta realidad y tome las decisiones necesarias en cualquier momento de su ejercicio profesional.

El propósito principal de una vacación por ejemplo consiste en descansar y en alejarse de los problemas de la vida diaria. Lo mejor es planear unos días de reposo en un lugar hermoso, con comodidad y no muy lejos de donde se vive.

c. Aprenda a destensarse: Se debe mantener un equilibrio entre el trabajo y el descanso. Unos diez

minutos de descanso los dejan listos para seguir trabajando con entusiasmo y eficiencia.

El descanso es la tela con la cual se confecciona la vida larga.

Se debe dedicar tiempo a descansar olvidándose del reloj, el calendario, de los compromisos, de los problemas y las deudas. Esos momentos son únicamente para usted y su cuerpo, para ayudarle a relajarse, a hacer más agradable el día y a alargar su vida.

Ante la realidad de que muchos seres humanos no saben dedicarse al descanso o al ocio en general, es indispensable educarlos dentro de esta concepción, labor que puede ser facilitada por un profesional en Orientación.

d.Dormir lo suficiente: El sueño suficiente es vital para la estabilidad nerviosa. Nada hace envejecer o quemar las energías con más rapidez que la pérdida de sueño.

El sueño es uno de los medios restauradores más eficaces de la naturaleza, y no sólo para el cuerpo, sino también para la mente. Elimina la fatiga y ayuda a mantener el equilibrio mental.

Un profesional en Orientación puede facilitar en el socorrista la comprensión de la importancia de un verdadero sueño restaurador, tanto en la vida cotidiana como en la necesidad de hacer un alto en caso de desastre y dormir lo suficiente para poder continuar laborando. Resulta también de suma importancia tener un conocimiento amplio de sí mismo que

le permita saber en cuánto tiempo de sueño puede encontrarse preparado para continuar con el trabajo.

e.Ejercítese con cuidado: En muchas ocasiones se acumulan cantidades de adrenalina en el organismo. En estos casos, una cantidad de ejercicio regular que estire los músculos puede ser el recurso para romper la cadena del estrés.

Al empezar a acumular tensión es necesario equilibrar el trabajo con el ejercicio. La persona tensa puede elegir un ejercicio o deporte que sea de su agrado y preferentemente algo que pueda practicar cuando haya buen o mal tiempo.

Existe una serie de ejercicios pasivos que pueden ser practicados aún hasta en posición sentada, y que permiten sentir un mayor relajamiento de los músculos. El personal puede ser entrenado por un profesional en Orientación para poner en práctica estos ejercicios.

f.Hable de sus problemas: Un antiguo adagio dice "un problema que se comparte es un problema que se reduce a la mitad". Siempre resulta beneficioso descargar las preocupaciones y problemas refiriéndolos a un amigo que sepa escuchar, en esta forma las preocupaciones y ansiedades pueden manejarse mejor, con lo que se produce una disminución de las tensiones.

Este amigo bien puede ser un profesional en Orientación, que no sólo escuchará, sino que facilitará al orientado las

armas necesarias para enfrentar los problemas satisfactoriamente, partiendo del conocimiento de sí mismo.

g.Los pasatiempos: Un hobby satisfactorio y creador constituye un medio extremadamente eficaz contra el estrés.

La gente que puede olvidar sus preocupaciones y responsabilidades diarias y dedicarse a la pintura, a coleccionar estampillas, al bordado, al tejido, a la escultura u otro pasatiempo de su agrado es verdaderamente afortunada.

Resulta importante que el personal de socorro primeramente viva un proceso de conocimiento de sus habilidades e intereses, para así saber acertadamente cuales pasatiempos permitirán un mejor manejo del estrés.

h.Hidroterapia y masaje: El agua puede utilizarse tanto para estimular como para relajar el organismo, por medio del suave masaje que produce al hacer contacto con el cuerpo.

i.Hábitos y estilos de vida ordenados: Las acciones reflejas requieren menos energía nerviosa que la que se necesita en el esfuerzo voluntario. Para que las acciones repetidas se automaticen es necesario actuar con orden.

No importa que trabajo tenga una persona, el orden y las acciones planeadas le ayudarán a calmar la tensión.

Para que una acción se convierta en hábito necesita un alto número de repeticiones, si se llega a hacer hábito

comportamientos y actitudes negativas y desmotivadoras la persona cargará un mayor grado de estrés.

El profesional en Orientación puede ayudar al orientado a crear nuevos hábitos de vida que le faciliten el manejo del estrés y le disminuyan de por sí la tensión diaria.

j.El beneficio de un lugar tranquilo: Se ha comprobado que el ruido constante producido por máquinas, automóviles, camiones, el repiqueteo del timbre del teléfono y la radio alteran la tensión. La Comisión Wilson (mencionada por Acton Hubbard 1988: p. 34) dice "el ruido afecta nuestra salud, y es el responsable de la producción de tensión nerviosa y fatiga".

Si el ruido no se puede evitar en el trabajo, por lo menos se deben introducir en la vida intervalos de paz y tranquilidad basados en el campo o en el hogar.

Por medio de un trabajo orientador el personal de rescate puede poner en práctica una serie de recursos que permiten una vivencia relajante, como por ejemplo escuchar música instrumental.

k.Comer bien: Hasta el régimen de alimentos puede afectar el estrés que sufrimos. Casi todas las personas que sufren de agotamiento nervioso tienen deficiencias de las vitaminas del complejo B.

Un mayor conocimiento de sí mismo le permite a la persona entender que alimentos alteran más fácilmente el funcionamiento general de su organismo, como también, cuanto

afecta al grado de estrés en cada persona en particular el desorden en el régimen alimenticio, pudiendo de esta manera hacer los ajustes necesarios para una mejor calidad de vida sana y de salud mental.

1. Técnicas de relajamiento: Cuando el sistema nervioso que maneja los impulsos emocionales y sensoriales del cuerpo humano se sobrecarga, necesita desviar parte de estos impulsos. Estos se acumulan como manifestaciones corporales de reacciones emocionales perturbadas.

Las técnicas de relajamiento constituyen uno de los recursos más eficaces para manejar el estrés. El profesional en Orientación puede no sólo llevarlas a cabo con el personal, sino también, educar a la población para que las practiquen por sí solos cuando sea necesario.

2.2.4. Apoyo programado de Orientación.

En otro orden de cosas, se puede hacer mención al apoyo específico y sistemático de programas de Orientación para la atención del estrés.

Se propondrán diferentes programas de esta naturaleza que permitan observar cuales son las principales áreas de atención y estrategias pertinentes.

a. Neidhardt y otros, (1989) plantean un programa constituido por cinco grandes áreas para prevenir y controlar el estrés:

1. Técnicas de planificación personal: Esta primera área se encuentra dividida en varias técnicas:

Hablar con uno mismo: se aprende a examinar y valorar exactamente el potencial y a descubrir o captar las creencias irracionales que están produciendo el estrés.

Control de las preocupaciones: las técnicas permitirán reducir al mínimo el volumen de las preocupaciones innecesarias.

La liquidación: sirve para reducir el estrés mediante el simple procedimiento de plantear y solucionar los problemas en el mismo momento que se producen.

Alto a los pensamientos: presenta una manera de hacer callar las voces internas que nos mantienen ansiosos.

Resolución de los problemas: ayuda a emplear la energía que queda disponible cuando no se malgasta más en preocupaciones inútiles.

Definición de objetivos y administración del tiempo: proporciona métodos eficaces para avanzar en la vida.

2. La relajación progresiva: la relajación progresiva enseña a la persona a ser consciente de la tensión muscular crónica o habitual de su cuerpo y le proporciona técnicas para relajar esa tensión por sí mismo.

El programa de entrenamiento de la relajación progresiva normalmente lleva entre tres semanas y tres meses y una cantidad de tiempo cada día que puede variar entre pocos minutos y media hora.

Esta etapa se desarrolla en seis fases:

-Preparación e inicio de los ejercicios: aquí se explica la forma de preparar buenas condiciones para la

práctica de los ejercicios y la manera de registrar los resultados que se van obteniendo.

-Conocimiento de los grupos musculares: se aprenderá a tensar y relajar los grupos musculares. Se trabajan en esta fase los diez grupos musculares.

-Comentarios internos: se intentará aquí reforzar la secuencia tensión-relajación a base de comentarios internos.

-Combinación de grupos musculares y comentarios, integrándolos en todas las situaciones de la vida real: se trabajará aquí no con los diez grupos de músculos anteriores, sólo se tensarán y relajarán los cuatro grupos más importantes. Ahora se pondrán en práctica los conocimientos en situaciones apremiantes, se empezará a repetir la frase "estoy tranquilo y en calma" varias veces al día.

-Respirar y relajarse sin tensión: a este momento los participantes ya habrán desarrollado un buen grado de sensibilidad a la presencia de tensión en cualquier parte del cuerpo. Así mismo, los comentarios internos servirán para ordenar al cuerpo el estado que debe adoptar. En este momento se fusionan estas dos actividades y así prescindir por completo de toda tensión previa en la práctica de las sesiones.

-Revisión y continuidad: se pretende aquí una revisión de todo lo aprendido, a fin de comprobar si existe alguna parte en la que todavía se necesita ayuda.

3.La tranquilización: aquí se emplean antiguos métodos de meditación depurados y simplificados. La tranquilización es muy eficaz para controlar y disminuir el estrés y la tensión que viene asociado con él, también se le considera el método más aconsejable para tratar algunos estados médicos, como la hipertensión. La tranquilización se divide en:

-Aprender el método: este método de relajación necesita condiciones especiales que se tienen que cuidar con cierto rigor. Se manejarán aquí estas condiciones que son: el tiempo, el lugar, las distracciones y la postura corporal.

-Recordar la relajación: se intenta que en diferentes momentos del día se recuerde como nos sentimos cuando se está completamente relajado, ésto para que la persona vuelva al estado que está recordando.

-Relajación por respiración profunda: se repasan técnicas de respiración profunda y se incorporarán a las sesiones de tranquilización.

-Revisión: es necesario practicar con perseverancia a fin de mantener y mejorar la eficacia de la tranquilización y también para asegurar la continuidad de los beneficios que está proporcionando.

4.El entrenamiento autogénico: La técnica del Doctor Schultz, mencionada por el programa de Neidhardt, consiste en unas frases muy simples que la persona debe repetir en su interior en determinados lugares y momentos concretos.

El método autogénico emplea frases basadas en tres estados fisiológicos:

- sensación de pesadez en las extremidades.

- sensación de calor.

- respiración natural y fácil.

-Pesadez: la sensación de pesadez puede ser inducida con sólo repetir una frase tan sencilla como "mis brazos y piernas están pesados".

-Calor: en situaciones de estrés se produce el síndrome de las manos frías, ese calor que desaparece se puede lograr atando un termómetro a un dedo de la mano a fin de leer la temperatura que marca antes y después de que se desencadene la respuesta de relajación.

-La respiración: la respiración también es una parte de nuestra fisiología que funciona automáticamente pero que puede ser controlada en forma consciente. El estrés afecta también a la respiración. Cuando se activa la respuesta lucha-huida, inmediatamente se acelera la respiración para suministrar al cuerpo más oxígeno en caso de que sea necesario realizar algún esfuerzo repentino.

En estado normal relajado, respiramos lenta, profunda y regularmente, aquí se aprenderá la forma de emplear una frase sencilla para hacer que la respiración recobre su funcionamiento normal.

5.La capacidad de comunicación: Esta última etapa se encuentra dividida en:

-El estrés en la comunicación: aquí se estudiará y analizará la eficacia de nuestra comunicación normal, las diferentes formas de comunicarse y la importancia del contacto físico para aliviar el estrés.

-Capacidad en la comunicación interpersonal: al existir la comunicación verbal y no verbal, un problema surge cuando no se es consciente de que se está comunicando mensajes en forma no verbal, es fundamental ser conscientes de esos gestos y tics no verbales, a fin de emplearlos de forma que se correspondan o realcen lo que estamos diciendo, con esta etapa se ayuda a mejorar la comunicación no verbal.

Además, se da la oportunidad de examinar nuestro modelo verbal y no verbal de comunicación, ,por medio de la información de retorno, consiste en comunicar a una persona o grupo la forma en que su conducta afecta a los demás.

La escucha activa es otro de los temas, aprenderla permitirá estar seguros de comprender el significado de lo que dicen o hacen otras personas.

-La asertividad en la comunicación: en esta sección se va a tratar la firmeza de carácter o asertividad y la forma en que unas técnicas sencillas nos pueden ayudar a superar las inhibiciones y a mejorar la capacidad para enfrentar situaciones de gran estrés.

b.El Instituto de Tecnología Rochester, (mencionado por Rudín: 1986) ha creado un programa para manejo de

estrés. Aunque las intervenciones en el manejo del estrés han sido aplicadas en diferentes universidades, este programa ha sido ofrecido trimestralmente desde 1982, en respuesta a las necesidades de los estudiantes.

Las sesiones con que cuenta el programa se describen a continuación:

Sesión 1: En esta sesión los estudiantes seleccionan un participante para que cante una melodía para el grupo. La posibilidad de cantar hace que los estudiantes se tornen sumamente inquietos. Esta experiencia (nunca haber cantado) es utilizada para explicar la psicología del estrés. La definición de estrés, los elementos estresores y las manifestaciones mentales y psicológicas del estrés.

Sesión 2: En esta sesión, los estudiantes son entrenados en una relajación progresiva.

Sesión 3: Un instructor en aeróbicos conduce esta sesión. Yates (1979: p. 28) describe la actividad aeróbica como una técnica de reducción del estrés, este autor expone que "las actitudes vigorosas en las proporciones propias del desarrollo de las aptitudes cardiovasculares".

Sesión 4: Un instructor de yoga conduce esta sesión. Los estudiantes tienen consecuentemente que apreciar el yoga en forma positiva.

Sesión 5: Esta es la única parte del programa específicamente en que se conducen estrategias para combatir el estrés. Las estrategias que tienen más éxito son: imágenes visuales,

declaraciones positivas acerca de los mismos estudiantes y ejercicios de respiración.

Sesión 6: Un facilitador del programa creado por el Instituto de Tecnología Rochester conduce a los participantes a través de actividades parecidas tales como subir peldaños, caminar en cable y cuerdas y jalar en cuerdas.

Estas actividades ayudan a enseñar a los estudiantes sobre cooperación, comunicación, confianza, trabajo en equipo y el papel en el manejo del estrés.

Sesión 7: Esta sesión simula un día estudiantil en la universidad. Los estudiantes son forzados a decidir qué incluir y qué eliminar de sus actividades diarias. La sesión concluye con uno de los métodos que usaron los estudiantes para completar la tarea y cómo la administración del tiempo puede minimizar o incrementar el estrés.

Aunque el programa es breve y no se recolectan datos para confirmar que las estrategias de trabajo o que los participantes continúan utilizando cualesquiera de estas actividades, da la impresión que el programa tiene efectos positivos. Porque los estudiantes universitarios están formando un estilo de vida de adulto, este programa puede ser particularmente apropiado para ellos. La variedad, la acción orientada y las actividades del programa contribuyen a su popularidad. Otras escuelas podrían fácilmente adaptar este modelo a sus programas.

c.Ofelia Contreras (s.f: p. 64), en su documento de "Estrategias de intervención psicológica en situaciones de

desastre", propone un programa de Orientación para los organizadores y voluntarios de los albergues o lugares en que se encuentran los damnificados mientras pueden regresar a su hogar.

Este consiste en:

- Los miembros del grupo exteriorizarán las experiencias vividas.

- Los miembros del grupo estructurarán las experiencias con base en la exteriorización de éstas, así como de escuchar las experiencias de los demás miembros.

- Con base en los objetivos anteriores y con el apoyo del grupo se sugerirán diferentes opciones de acción pertinentes para las condiciones presentes, así como para situaciones futuras.

Sus sesiones se desglosan así:

Sesión 1: Ejercicio de relajación. Se aplicará alguna técnica de relajación que permita al grupo disminuir el grado de tensión tanto física como emocional.

Sesión 2: Hablemos del problema: Se coloca al grupo en círculo y se pide a cada uno que exprese las experiencias vividas en los últimos días y como ellas los han hecho sentirse.

Al finalizar la exposición el conductor del grupo resumirá las experiencias vividas señalando aquellas que son comunes y recordando los problemas más importantes a los que el grupo se ha enfrentado. Así mismo señalará cómo muchos de los sentimientos expresados son comunes.

Sesión 3: Analicemos un problema específico: Con base en el ejercicio anterior y una vez identificados los problemas más importantes a los que el grupo se ha visto enfrentado, el conductor pedirá al grupo que se divida en subgrupos y seleccione un problema particular para estudiarlo.

Para el análisis de los problemas se pide a los subgrupos que sigan la siguiente estrategia que los conducirá a un proceso de toma de decisiones:

- a) Definición o caracterización del problema.
- b) Los pros y contras de las acciones realizadas para enfrentarlos.
- c) Enumeración de las posibles acciones pertinentes para solucionarlo.
- d) Valoración de cada una de las opciones.
- e) Elección de alguna opción a seguir.

Presentadas las conclusiones por los equipos el conductor resumirá los planteamientos expresados y señalará al grupo cómo ahora cuentan con las acciones pertinentes para enfrentar los problemas anteriormente señalados causantes de estrés. Así mismo comentará al grupo cómo a partir de esta experiencia se cuenta ya con una estrategia para analizar y resolver problemas.

Sesión 4: Con base en las soluciones propuestas a los problemas anteriormente planteados, el conductor del grupo sugerirá que elaboren un plan de acción para los días subsiguientes, para lo cual se recomendará que sigan los siguientes pasos:

- Jerarquización de los problemas.
- Calendarización de las acciones.
- Asignación de tareas y delimitación de funciones.
- Organización interna del grupo para llevar a cabo las tareas.

Sesión 5: Elaboremos un plan preventivo: En base a los cuatro ejercicios anteriores, se pide al grupo que mencione qué otras situaciones futuras podrían presentarse cuyos resultados pudieran tener semejanza con los recientemente vividos.

Como segundo paso, se pide a los participantes que enuncien acciones futuras que puedan realizarse para poder dar una respuesta efectiva ante tales situaciones.

Como acción complementaria a ésta, se pueden llevar a cabo algunas representaciones de diferentes situaciones que provocan estrés y las posibles opciones de organización y de acción que permitan enfrentar dichas situaciones de una manera eficaz.

Partiendo de estos programas de orientación se pueden resumir una serie de elementos o premisas de orientación, extraídas de la generalidad de los mismos:

a. Los programas de orientación permitirán en primera instancia aumentar el conocimiento de sí mismo de cada participante, logrando así mayor control de sus pensamientos, sus preocupaciones y sus emociones.

b. Los participantes aprenderán a exteriorizar sus experiencias y sentimientos a sus compañeros, como también a

escuchar a los demás y desarrollar la asertividad.

c. Parte de su crecimiento personal será lograr una comunicación eficaz, en la que exista congruencia en su comunicación verbal y su comunicación no verbal.

d. La misma interacción conllevará el aprendizaje de la cooperación del trabajo en grupo.

e. Dentro del autoconocimiento cada participante indagará qué entiende por estrés, los posibles elementos estresores y sus manifestaciones.

f. Luego de conocer los elementos anteriores, cada integrante del grupo buscará posibles recursos que le ayuden a aliviar el estado de estrés, teniendo inclusive la oportunidad de vivir algunos de ellos en el mismo programa, ejemplos de éstos son: administración del tiempo, técnicas de relajación, tranquilización (respiración profunda, yoga), ejercicios físicos tales como los aeróbicos.

g. Para finalizar, un punto de suma importancia en materia de orientación es el aprendizaje de un adecuado proceso de toma de decisiones que ayude a resolver problemas que conlleven estrés.

La presente teoría planteada, argumenta con suficientes bases la importancia de atender profesionalmente en materia de salud mental al personal de socorro que labora en casos de desastre. Sustentando por tanto el interés por el desarrollo de la presente investigación.

III CAPITULO-MARCO METODOLOGICO

3.1.Problema de investigación:

El problema de investigación está dividido en un problema general y problemas específicos, desglosados a continuación:

3.1.1.Problema general:

¿Qué situaciones de estrés experimenta el personal de socorro en casos de desastre?.

3.1.2.Problemas específicos:

¿Cuáles son los factores provocadores de estrés que enfrenta el personal de socorro en caso de desastre?.

¿Cuáles son las reacciones provocadas por el estrés que manifiesta el personal de socorro en caso de desastre?.

¿Con qué recursos personales cuenta el personal de rescate para el manejo del estrés?.

¿Con qué recursos ambientales cuenta el personal de emergencia para manejar el estrés?.

3.2 Tipo de investigación:

Esta es una investigación descriptiva que se sustenta en el supuesto de que el personal de socorro de la Cruz Roja Costarricense experimenta situaciones de estrés cuando se abocan a la tarea de atender desastres, y no se les facilitan medios para que logren un manejo adecuado de éste.

Se busca entonces conocer si las variables estudiadas, a través de sus indicadores se presentan en la población objeto de estudio, utilizando porcentajes (Rojas S., 1991).

3.3 Sujetos o fuentes de información.

En el esquema organizativo de la Cruz Roja Costarricense, el país se encuentra dividido en nueve regiones. Para efectos de la presente investigación se tomaron en cuenta como población de trabajo cinco regiones a saber:

Región 1 (San José):	1 045
Región 3 (Cartago):	417
Región 6 (Puntarenas):	314
Región 8 (Zona Sur):	209
Región 9 (Zona Norte):	105
TOTAL:	2090

Esta selección de las regiones se debió a la facilidad de acceso de la investigadora a las diferentes zonas, ya que dependió del transporte que le pudo facilitar la Cruz Roja Costarricense.

La población tomada en cuenta para esta investigación, es todo el personal de estas cinco regiones.

El entrenamiento recibido por esta población se ha concentrado en conocimientos meramente técnicos tales como primeros auxilios, sobrevivencia en montaña, salvamento acuático, doctrina y derecho de la Cruz Roja, manejo de albergues, embalaje y administración de donativos

Los requisitos que han cumplido los cruzrojalistas para poder ingresar a esta institución son:

- Tres cartas de recomendación.
- Una carta de buena conducta de la Guardia Rural.
- Fotocopia del diploma de sexto grado.
- El carné de salud.
- Fotocopia de la cédula de identidad.
- Cuatro fotografías.
- Constancia de estudio o trabajo.

Existen dos categorías de personal:

a. El personal remunerado: Este personal está constituido por los integrantes de la Dirección Nacional de Socorros y Operaciones con 4 personas y La Unidad

Metropolitana de Servicios de Emergencia y Rescate con 16 personas, pertenecientes a la región de San José.

b. El personal voluntario: Se encuentran las secciones de: socorrismo, motorizada, juventud, médicos y los programas especiales de acuática, montaña, comunicaciones y oficiales de socorros. Conforman un total de 2 090 personas.

3.4 Muestra:

Dado que el investigador no siempre puede entrevistar, administrar test o cuestionarios u observar a cada una de las unidades que abarcan la población a tratar en forma controlada, se torna necesario la utilización de instrumentos de muestreo.

Los instrumentos de muestreo ...ayudan al investigador a seleccionar las unidades representativas, a partir de las cuales podrá obtener datos que le permiten extraer inferencias acerca de la naturaleza de la población total. (Van Dalen 1974: p.323).

El tipo de muestreo a utilizar será el Muestreo Estratificado, que consiste en dividir a la población en estratos, de acuerdo con ciertas características, para luego extraer al azar un cierto número de unidades de cada uno de los grupos homogéneos que se han

obtenido. En este caso, se consideraron como estratos las subregiones antes mencionadas.

Los criterios que se tomaron en cuenta para seleccionar la muestra son los siguientes:

a. La confiabilidad deseada: 95%.

b. La variabilidad de las principales características de estudio: 0,5 como el valor de la proporción que maximiza la variabilidad.

c. El error máximo permisible: 8%.

La muestra inicial se define por la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2(1-d/2) P.Q}{d}$$

(1-d/2): Valor de la norma estándar para el valor de confianza deseado.

P: Proporción de personas que muestran la característica de interés, esto es un valor entre 0 y 1.

Q: Es la proporción que no tiene la característica de interés.

d: Error máximo permisible: 0,08%.

Muestra inicial:

No: 1,96 0,5.0,5 : 150
0,08

Al ser una población finita la corrección será:

No: No
 $1 + no/N$

Corrección por población finita:

No: 150
 $1 + 150 : 150 : 114$
472 1.32

Estratificada, esta muestra en las diferentes regiones será como se desglosa a continuación:

Región	Población	Porcentaje	Muestra
San José	1 045	50%	57
Cartago	417	20%	23
Puntarenas	314	15%	17
Zona Sur	209	10%	11
Zona Norte	105	5%	6
TOTAL	2090	100%	114

Los porcentajes de la muestra se distribuyeron proporcionalmente partiendo de la población que conforma cada estrato.

3.5 Variables:.

Para efectos de esta investigación se tomarán las siguientes variables detalladas con su definición conceptual y operacional:

3.5.1. Factores estresantes.

3.5.2. Reacciones al estrés.

3.5.3. Formas de combatir el estrés a nivel individual.

3.5.4. Apoyo recibido para el manejo del estrés.

3.5.1. Factores estresantes:

A. Definición conceptual: Se entenderá por factores estresantes los eventos asociados con el desastre que influyen en la susceptibilidad del personal de rescate provocando estrés.

B. Definición operacional: Esta definición está dividida en tres grandes indicadores:

a. eventos estresantes.

b. estresores ocupacionales.

c. estresores organizacionales.

a. Eventos estresantes: Entre los eventos estresantes se encuentran: pérdidas de seres queridos o

cosas significativas, la fatiga o el agotamiento físico, las creencias personales acerca del significado de la vida, el contacto con cuerpos mutilados o en condiciones inhumanas, errores por parte del personal de socorro como por ejemplo las muertes que ocurren inadvertidamente debido a algunas acciones de los trabajadores, la transmisión en vivo del rescate por los medios de prensa y el origen del desastre, sea natural o causado por el hombre.

b. Estresores ocupacionales: Entre los estresores ocupacionales tenemos: falta de equipo necesario, la presencia de espectadores, el tiempo límite para dar a la víctima la oportunidad de sobrevivir, el tiempo de trabajo que varía de días o semanas, de día o de noche, la cantidad de trabajo necesario en un tiempo viable, la dificultad en la tarea, la alta responsabilidad (sobre todo en jefes y líderes).

c. Estresores organizacionales: Encontramos en este grupo los siguientes: conflictos en la organización, baja recompensa por el trabajo, recibir demandas contradictorias, separarse de la familia por largos periodos de tiempo, la ambigüedad del rol y la disconformidad del rol.

3.5.2.Reacciones al estrés:

A.Definición conceptual: Se entenderá por reacciones al estrés todas aquellas manifestaciones biopsicosociales que presenta el personal de rescate como consecuencia de los factores estresantes.

B.Definición operacional: Esta definición está constituida por tres grandes indicadores:

a.problemas físicos.

b.problemas sociales y de comportamiento.

c.problemas emocionales.

a.Problemas físicos: Velocidad cardiaca, presión arterial e incremento en la tensión arterial, gastos de energía y concentración acelerada, tensión gastrointestinal, sudoración profunda, colitis, anorexia, insomnio, anoxia y pérdida de la libido.

b.Problemas sociales y de comportamiento: Se encuentran aquí: dificultades familiares, el incremento en el uso del alcohol y utilización de drogas.

c.Problemas emocionales: En esta área están: intensificación de sueños y pesadillas, recurrencia de

imágenes fugitivas y repentinas, arranques emocionales, excesiva actividad física, enojo, ansiedad, temor, retraimiento del contacto con los demás, menor habilidad para pensar con claridad, pérdida por cortos periodos de la memoria, inhabilidad en el uso de la lógica, dificultad en la comunicación con los compañeros, culpa, deseo de hablar con los sobrevivientes, intento consciente de no recordar los eventos y sobrecontrol de los sentimientos.

3.5.3. Formas de combatir el estrés, a nivel individual:

A. Definición conceptual: Se refiere a todos los elementos utilizados por el personal de rescate en forma individual para resolver las situaciones generadas por el estrés.

B. Definición operacional: Los indicadores de esta variable son: alejamiento del medio ambiente, aprender a distenderse, dormir lo suficiente, ejercitarse con cuidado, hablar de los problemas, los pasatiempos, hidroterapia y masaje, hábitos y estilos de vida ordenados, el beneficio de un lugar tranquilo, comer bien y técnicas de relajamiento.

3.5.4. Apoyo recibido para el manejo del estrés:

A. Definición conceptual: Se refiere al apoyo sistemático

y organizado que recibe el personal de socorro para enfrentar situaciones de estrés, por parte de la Cruz Roja.

B. Definición operacional:

Cualquier actividad organizada por la Cruz Roja que busque el entrenamiento para la resolución del estrés.

3.6 Instrumento:

En este estudio se utilizó el cuestionario para presentar a los sujetos preguntas cuidadosamente elegidas y ordenadas, cada una de las cuales se refirió a un aspecto a investigar, permitiendo que las respuestas tengan mayor objetividad y exactitud y que se torne más fácil el agrupamiento en categorías estándares.

El tipo de cuestionario que se presentó fue de Preguntas de opinión en forma cerrada. De la pregunta 1 a la 9 se pretendió recopilar información sociodemográfica de los encuestados, que permitiera organizar la información general. A partir de aquí las restantes preguntas abarcaron las variables de la investigación, es decir, las causas provocadoras de estrés, las reacciones que se presentan provocadas por el estrés y las formas utilizadas para enfrentar el estrés y el entrenamiento recibido en esta área. La pregunta 10 está compuesta por 18 ítemes, la pregunta 11

por 21 ítemes y por último la pregunta 12 con 9 ítemes, las 3 preguntas con respuesta cerrada de SI o NO.

Toda la información recopilada fue tabulada en porcentajes comparada entre las diferentes regiones investigadas, lográndose obtener una visión más clara de la realidad de cada región.

Los objetivos que contempla este instrumento son los siguientes:

a.Determinar cuáles son los factores que con mayor incidencia provocan estrés en el personal de socorro.

b.Determinar cuáles son las reacciones que con mayor incidencia experimenta el personal de rescate.

c.Identificar de que forma enfrentan los cruzrojistas el estrés, a nivel individual.

d.Identificar el tipo de apoyo recibido en esta área.

3.7 Recopilación de la información:

La información fue recopilada en forma directa por la investigadora. Para lograrlo se reunió a las personas escogidas por región en algunas de las bases que comprenden

cada zona, la notificación para dicha reunión se hizo por escrito o vía telefónica.

2.9 Organización y análisis de la información:

La información se organizó y analizó por medio de la estadística descriptiva. Se empleo la representación gráfica de barras para mostrar cada uno de los ítemes por investigar, a su vez, la información recopilada es presentada en cuadros que permiten una visualización más clara de las diferencias entre las regiones, facilitando así la comparación entre los resultados.

IV CAPITULO-RESULTADOS

RESULTADOS

Los resultados son presentados por medio de gráficos de barras, los primeros 10 gráficos muestran tanto el tipo de desastres en que ha participado cada región como el grado de participación por parte del personal de socorro en los desastres.

A partir del undécimo gráfico se presentan los resultados obtenidos en cada uno de los ítemes que conforman el instrumento, según las cuatro variables de la investigación. Cada gráfico muestra los resultados partiendo de las regiones encuestadas.