

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**Manual para la atención Psicológica del  
Equipo que atiende situaciones de desastre.**

**Elaborado por  
Carolina Astua Jiménez  
930407  
Ma. Gabriela Segura Montero  
943373**

## Tabla de contenido

Introducción .....	1
1. FACTORES DE RIESGO.....	2
2.LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA .....	4
A. ¿Qué son las Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos? .....	4
A.1 Los objetivos de las brigadas de primeros auxilios psicológicos:.....	4
A.2 ¿Cómo se establece una Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos?.....	5
A.3 Lo más importante de trabajar con el equipo que atiende la emergencia.....	6
3. EJERCICIOS QUE LLEVAN A CABO LAS BRIGADAS CON EL EQUIPO DE RESCATE QUE ATIENDE LAS EMERGENCIAS .....	8
3.1 DESMOVILIZACIÓN.....	8
¿Qué son? .....	8
¿Para que sirven?.....	8
¿Cómo y cuándo se deben hacer? .....	9
3.2 DEACTIVACIÓN.....	10
¿Qué son? .....	10
¿Para qué sirven?.....	11
Conclusiones .....	12

# **LA SALUD MENTAL DEL PERSONAL QUE ATIENDE LAS EMERGENCIAS POR DESASTRE**

## **Introducción**

Las personas que atienden las emergencias están sometidas a una serie de demandas tanto institucionales como grupales y personales. A nivel institucional y de ayuda humanitaria hay hacia el personal un encargo social de ser portadores de los ideales de la organización. Por ejemplo, el lema de la Cruz Roja es "unete a nosotros para salvar vidas".

Una situación de desastre remueve en las personas del equipo de rescate situaciones traumáticas y críticas anteriores que sin el debido manejo pueden no solo obstaculizar el desarrollo de las tareas propuestas sino ocasionar un daño psicológico mayor.

Dentro del personal que atiende situaciones de emergencia en casos de desastre se cuenta a los profesionales, técnicos y voluntarios. Su tarea es organizar y brindar respuesta ante los eventos. Pueden identificarse diversos equipos: médicos, enfermeros, técnicos de atención primaria en salud, psicólogos, trabajadores sociales, bomberos, cruzrojistas, policías, miembros de la comisión de emergencias, ayuda humanitaria espontánea, líderes comunales y otros.

## 1. FACTORES DE RIESGO

- Largas jornadas laborales, sin períodos adecuados de descanso.
- Mala alimentación: en horas no convenientes, ni la cantidad o calidad de alimentos necesaria.
- No dormir la cantidad de horas requeridas.
- Riesgos para su integridad física y emocional (arriesgar su propia vida)
- Ver a sus compañeros lesionarse gravemente.
- Pérdidas de miembros del equipo por desaparición o muerte.
- Fracasar en el intento por salvar personas.
- No contar con los medios (materiales y/o humanos) necesarios para atender la emergencia.
- Tener expectativas, exigencias y demandas muy altas sobre sí mismos.
- Estar expuestos a las demandas que les hacen los demás y que sobrepasan sus capacidades.
- Sentirse incondicionales.
- Culpa por no poder responder a todas las demandas a las que se ve sometido.
- Tener sentimientos de impotencia ante la cantidad de necesidades. Sienten que no es suficiente todo lo que hacen.
- Sentimientos de omnipotencia, creer que no les va a pasar nada: no tomar en cuenta sus propias limitantes.
- No tener información sobre familiares o seres queridos que pueden haber sido afectados por el evento.

- Tener que abandonar a sus familiares por encargarse del bienestar de otros.
- No poder delegar a otros sus tareas.
- Conflictos interpersonales al interior del equipo.
- Recibir críticas destructivas sobre su labor
- No contar con espacios para trabajar individual y colectivamente dentro de los equipos de atención de la emergencia las experiencias vividas durante el desempeño, las situaciones negativas o traumáticas y los logros, los sentimientos que genera la tarea y los efectos psicológicos que conlleva el trabajo.
- Exagerar al proveer los servicios.
- Irritabilidad intensa si los compañeros ofrecen consejos.
- Enojo infundado.
- Pérdida inexplicable frecuente de control emocional.
- Agitación e inquietud excesivas.
- Patrones perturbados de sueño.
- Padecimientos crónicos de fatiga.
- Desórdenes alimenticios.
- Pérdida de interés en el propio trabajo.
- Retraimiento excesivo de contacto con otros.
- Tratar de trabajar independientemente del equipo sin supervisión apropiada.
- La creencia errónea de que las habilidades de uno son superiores a aquellas de todos los otros miembros del equipo.
- Síndrome de fundición: Durante el periodo de crisis el socorrista deja de lado sus propias necesidades y ponen un máximo esfuerzo en sus tareas. No es sino hasta que la crisis termina, y las personas ya no necesitan la ayuda, que el socorrista se siente agotado.

## 2.LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

Ante estas situaciones, la intervención a nivel psicológico con los equipos de atención de la emergencia se orienta hacia la promoción del autocuidado al interior del equipo, tanto en lo personal como en lo colectivo.

**El autocuidado:** se define como “las acciones tendientes a lograr un adecuado balance entre el trabajo a realizar como parte de las labores de atención de la emergencia y actividades que ayuden a la prevención y tratamiento de los efectos psicológicos negativos que se derivan de las mismas”.

### **A. ¿Qué son las Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos?**

Prewitt (2001)<sup>1</sup>, habla de Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos, como las que se encarga de dar atención al personal que atiende las situaciones de desastre. Estos equipos trabajan para proveer servicios a cualquier personal de respuesta a emergencias que los necesitan, pero trabajan bajo circunstancias especiales también pueden servir a grupos de la comunidad.

#### A.1 Los objetivos de las brigadas de primeros auxilios psicológicos:

- Mejorar la salud psicológica general del trabajador de respuesta a emergencias.
- Reducir el impacto del estrés traumático en el personal de respuesta a emergencias y de trabajadores de desastres.
- Acelerar la recuperación de la exposición a eventos de mucha tensión.

---

<sup>1</sup> Prewitt Joseph: (2001) Primeros Auxilios Psicológicos. Guatemala Litografía Kelly.

## A.2 ¿Cómo se establece una Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos?

Para montar una Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos hay que seguir una serie de lineamientos:

### 1. FASE DE PRE-VIABILIDAD:

- A. Buscar la aprobación de la administración para investigar la necesidad de y para establecer si es necesario una Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos.
- B. Determinar si hay o no necesidad de un equipo. Identifique el número de incidentes traumáticos que tuvieron un impacto emocional serio a personal de servicio de emergencia en los últimos cinco años, si promedia al menos cinco incidentes al año, es indicado establecer un equipo. también determine si hay apoyo de compañeros y de salud mental disponible para el establecimiento del equipo.
- C. Reuna información sobre el desarrollo de cuerpos similares en otros países.

### 2. FASE DE PRE-ESTABLECIMIENTO:

- A. Reclute y seleccione miembros potenciales del equipo.
- B. Provea adiestramiento para los miembros potenciales del equipo.
- C. Establezca políticas, protocolos y procedimientos escritos para la operación del equipo.

### 3. FASE DE ESTABLECIMIENTO:

- A. Seleccione a los miembros del equipo.
- B. escoja a los líderes necesarios.
- C. Establezca los comités necesarios.
- D. Coordine y evalúe el desempeño del equipo.

### A.3 Lo más importante de trabajar con el equipo que atiende la emergencia

Como parte de los procesos que se trabajan con los equipos en lo referente al autocuidado se tienen los siguientes aspectos:

- Promover la adquisición de conciencia sobre la importancia del cuidado de la propia salud durante el trabajo en el campo, evidenciando los factores de riesgo relacionados con la tarea.
- Sondear los factores de riesgo relacionados con la alimentación, el descanso y otras necesidades básicas, identificando acciones a desarrollar con el propósito de garantizar su correcto funcionamiento en lo personal y lo grupal.
- Explicitar, analizar y encauzar los factores de riesgo y vulnerabilidad asociados con las amenazas a la integridad física y emocional.
- Abordar factores de riesgo relacionados con las condiciones de género de los miembros del equipo. (la mayoría son hombres)
- Examinar elementos relacionados con situaciones de peligro y pérdida durante la ejecución de la tarea, referentes a los miembros del equipo.
- Trabajar las fortalezas y limitantes concretas para la atención de la emergencia, especialmente en lo relacionado con los medios materiales y humanos del equipo.
- Elaborar los factores concernientes a las expectativas, exigencias y demandas internas y externas hacia la tarea.
- Explorar sentimientos generados por las labores desarrolladas, entre los cuales se encuentran la culpa, el miedo, la impotencia, la tristeza y otros.

- Abordar la emergencia de sentimientos de impotencia/omnipotencia frente a la situación, tanto en lo personal como en lo grupal. Por un lado, la impotencia inmoviliza a la persona o al equipo en que no se aborde adecuadamente. Por otro lado, la omnipotencia es un peligro latente para la persona o el equipo, que puede conducir a accidentes lamentables. En este nivel es importante trabajar sobre involucramiento hacia la tarea y el distanciamiento instrumental como destreza necesaria para cumplir con la labor.
- Considerar y modificar los elementos referentes a la seguridad del propio núcleo familiar de la persona que atiende la emergencia.
- Profundizar en el análisis de las situaciones que se presentan a lo interno del grupo, en lo referente al manejo de los sentimientos que genera la tarea, las relaciones de poder, el liderazgo, la resolución de conflictos, la delegación de funciones y el manejo de las críticas internas y externas a la labor desplegada.
- Propiciar espacios para la expresión, revisión y elaboración de vivencias personales y grupales de índole traumática.
- Desmovilizaciones y ejercicios de desactivación (ver anexo 1)
- Apoyo y asesoramiento de los colegas.

### **3. EJERCICIOS QUE LLEVAN A CABO LAS BRIGADAS CON EL EQUIPO DE RESCATE QUE ATIENDE LAS EMERGENCIAS**

#### **3.1 DESMOVILIZACIÓN**

¿Qué son?

Una desmovilización es un período de descanso breve e informativo inmediatamente después de que el personal ha sido liberado de su tarea activa en la escena de un incidente traumático a gran escala, por ejemplo, un desastre, y antes de que regresen a sus deberes rutinarios.

Un ejercicio de desactivación puede ser sustituido por una desmovilización, si el tamaño del incidente permite un proceso de ejercicio de desactivación más largo y si el personal está muy cansado.

¿Para qué sirven?

- Proveer información sobre el incidente y las reacciones del personal involucrado.
- Suministrar información sobre las reacciones de tensión, el manejo del estrés y los servicios de apoyo disponibles.
- Dar una oportunidad para descansar y comer antes de regresar a sus deberes rutinarios.
- Mitigar el impacto del incidente.
- Establecer expectativas positivas sobre el futuro.
- Hacer una evaluación preliminar del bienestar del personal después del incidente, y su necesidad de servicios de seguimiento.

¿Cómo y cuándo se deben hacer?

La desmovilización consiste de dos segmentos principales:

El primer segmento es un período de 10-15 minutos en el que se le da información al personal que puede ayudarlos a entender, y manejar las posibles reacciones de tensión.

El segundo segmento es un período de 20-30 minutos para comer y descansar antes de regresar a las actividades normales.

Cada equipo de Brigadistas es manejado como una "unidad" en la desmovilización. Cada "unidad" se sienta en un grupo de sillas que están arregladas en un círculo. Es mejor trabajar juntos en las mismas unidades de operación, ya que derivan de apoyo de sus compañeros de trabajo.

Nadie debe hablar, excepto el miembro del equipo que presenta la desmovilización, pero si alguien quiere hablar puede hacerlo. No se permite tomar notas.

La desmovilización usualmente toma el siguiente formato:

1. Una introducción del presentador.
2. Una breve descripción de que es una desmovilización.
3. Asegurar que la sección de hablar de la desmovilización esté limitada de 10-15min. Y que el conocimiento adquirido será potencialmente beneficioso.
4. Una plática de 10-15 min. debe incluir:
  - 4.1) Una descripción de la naturaleza y el curso de las posibles reacciones de estrés que pueden seguir a una exposición a un evento traumático.
  - 4.2) Asegurarse de que los síntomas de estrés son normales bajo las circunstancias.
  - 4.3) Una descripción de los signos y síntomas de estrés comunes cognitivos, físicos, emocionales y de comportamiento.
  - 4.4) Delinear los varios servicios de seguimiento que estarán disponibles.

4.5) Una invitación para cualquiera que quiera hacer algún comentario o preguntar algo.

4.6) Un resumen.

5. La distribución de panfletos sobre reacciones de estrés y técnicas de manejo del estrés.
6. La provisión de comida por 20-30 minutos en un cuarto aparte.
7. Anuncios de personal de mayor experiencia y el retorno del personal a las tareas normales.
8. La disponibilidad de los miembros de la Brigada de Primeros Auxilios psicológicos para el grupo media vez termine la desmovilización.

### **3.2 DEACTIVACIÓN**

¿Que son?

Un ejercicio de deactivación es un grupo pequeño estructurado (6-8 personas) que se reúnen, o una discusión de personas que normalmente trabajan juntas, y que han sido expuestas aun evento traumático. Ocasionalmente, es necesario combinar varios grupos de personal de respuesta a emergencias y juntarlos para un ejercicio de deactivación, pero solo se hace cuando todas las partes a ser combinadas se estuvieron involucradas juntas en el mismo incidentes.

Un ejercicio de deactivación es mucho menos organizado y más inmediato en su aplicación.

Tales reuniones se hacen tan pronto como sea posible después de un evento traumático, y no más tarde de ocho horas después. Cuando ocurre un incidente particularmente traumático en el comienzo de un turno y el personal debe trabajar por el resto de ese turno, ayuda mucho juntar al grupo y proveer un ejercicio de deactivación. Por otro lado, si ocurre un evento traumático al final del turno, es mejor proveer un ejercicio de deactivación antes de que el grupo se vaya a su casa.

Los ejercicios de desactivación duran de 20-60 minutos, y están destinados hacia el grupo central de trabajo que fue más seriamente afectado por los eventos.

Los ejercicios de activación y desmovilización usualmente pueden sustituirse unos a otros. Contrario a las desmovilizaciones, los ejercicios de desactivación nunca se proveen en la escena del incidente.

Los servicios de seguimiento siempre son necesarios después de un ejercicio de desactivación para asegurarse de que el personal este manejado el estrés adecuadamente.

Un ejercicio de desactivación debe llevarse a cabo en un ambiente privado, callado y confortable, libre de distracciones y lejos de la escena del incidente.

¿Para qué sirven?

- Proveer información sobre el incidente y las reacciones del personal.
- Proveer información sobre las reacciones de tensión, el manejo del estrés y los servicios de apoyo disponibles.
- Reducir rápidamente la intensidad de las reacciones de un evento traumático.
- Fortalecer la red social del grupo y reducir sentimientos de singularidad.
- Establecer expectativas positivas sobre el futuro y fortalecer el valor personal.
- Evaluar el bienestar del personal involucrado para determinar la necesidad de servicios de seguimiento.

## Conclusiones

Nos hemos dado cuenta que existen personas con mayor capacidad para enfrentar la situación de desastre pero igualmente necesitan que se les de una atención y un seguimiento tanto a nivel físico como psicológico.

Algunas veces se piensa que una vez que termina la emergencia se da por concluido el trabajo, pero no es de esta manera, implica un proceso largo, pues la persona afectada, y quienes atienden dicha emergencia, sufren de muchos problemas colaterales, por lo que necesitan la ayuda esmerada de otras personas, para este fin se forman brigadas y grupos de apoyo que se han especializado para brindar este tipo de ayuda.

En la bibliografía estudiada se puede ver como la Cruz Roja Americana ha hecho un esfuerzo por entrenar a sus voluntarios socorristas, por medio de las Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos, para que de esta forma puedan prestar sus servicios, cuidarse a sí mismos, mantenerse en buena condición física para poder cumplir su trabajo de una forma exitosa y sin dejar de lado su propia condición.

Con el presente manual se pretendió brindar la información básica para el trabajo con personal socorrista que atiende las emergencias, concientizando la importancia de su labor en una situación de desastre y retomando el autocuidado que cada una de estas personas debe tener y como la psicología aporta para que esto se lleve a cabo.