



Manual de Primeros Auxilios Emocionales en Urgencias, Emergencias y Desastres para Primeros Respondientes

Lic. Alicia Galfaso

Parte 1

La importancia del cuidado emocional

¿Por que una psicología de emergencia?

El universo que abre una simple pregunta es infinito. Cualquiera sea la pregunta. Y quizás nos sirva como ejemplo el caso de la Psicología de la emergencia.

En los últimos tiempos se ha comenzado a buscar respuestas a preguntas que la sociedad y la vida cotidiana nos plantean en relación a las intervenciones en emergencias y situaciones críticas. Vemos como cada vez enfrentamos mas hechos de violencia y dolor que involucran a gran parte de la población, desde lo individual a lo colectivo.

En un principio esta área nace como una forma, una manera de intervenir en situaciones de desastres, de catástrofes. Se propone diseñar estrategias para recuperar el equilibrio emocional de las victimas, para contener, acompañar, descubrir que hacer en el momento crítico. El principal objetivo de la psicología de la emergencia en sus inicios fue intentar un primer acercamiento con estas personas y a la vez brindar respuestas prontas y eficaces para ayudar a manejar y controlar la situación crítica por un lado y prevenir la instalación de patologías tales como el estrés Postraumático (TEPT) por otro.

A medida que el tiempo pasa, que las situaciones de emergencia comienzan a aumentar y a poder ser reconocidas como tales, la necesidad de intentos de respuesta crece proporcionalmente. Se comienza a descubrir la importancia de las intervenciones tempranas, la necesidad de las victimas de ser atendidas desde lo emocional, y no solamente desde lo físico y social. Entonces es que las respuestas que aparecen apuntan a estabilizar, contener, y sobre todo poder reconocer que fenómenos son normales, esperables y naturales, y cuales no. Esto funda la gran diferencia, abre el campo de la prevención. Concepto tan difícil de pensar desde la psicología. Las técnicas y modalidades de intervención estarán destinadas a la prevención, especialmente del estrés postraumático y a otras patologías que pudieran aparecer si las personas afectadas no reciben los cuidados inmediatos y necesarios luego de vivir una situación critica. Generalmente son los equipos de respuesta inmediata, de primera respuesta, quienes ofrecen ayuda y orientación hasta tanto las victimas sean derivadas. Estos equipos están

conformados por una gran diversidad de profesionales desde el punto de vista de su formación y experiencia, y los ámbitos donde pudieran suceder los hechos, bomberos, brigadistas, policías, y otros

Es por este motivo de suma importancia que haya personal entrenado y capacitado en el manejo de técnicas de intervención inmediata. Porque aquí lo que cambia fundamentalmente es el concepto habitual que se maneja en el modelo médico clásico. Aquí no tenemos pacientes, sino personas afectadas, con un nivel de estrés muy alto, y con las cuales debemos trabajar para devolverles el control de la situación, brindarles la posibilidad de procesar de la mejor manera el hecho crítico vivido, normalizar sus reacciones y fundamentalmente prevenir la instalación de una patología. Esta diferencia que se marca entre persona afectada y paciente es básica para poder encarar con claridad la intervención. Si hablamos de personas afectadas, hablamos de reacciones normales frente a una situación anormal, no esperada. En cambio cuando hablamos de pacientes, nos remitimos a que sus manifestaciones serán consideradas síntomas, por lo tanto estaremos dentro del terreno de la patología, con lo cual el abordaje ya no puede considerarse preventivo. El hecho de que sean normales y esperables no significa que no deban ser atendidas. Muy por el contrario, deben ser reconocidas, y atendidas con diferentes estrategias de acuerdo al diagnóstico de la situación que se realice..

A medida que se profundiza en el trabajo de emergencias se comienza a vislumbrar paralelamente como este trabajo sostenido va dejando huella en quienes se dedican a este tipo de intervenciones.. Se comenzó a observar que aquellos que debían atender situaciones críticas, contener y socorrer comenzaban a manifestar reacciones muy similares a las de las personas afectadas, víctimas primarias. Fue entonces que la pregunta original comenzó a ampliarse. Ya no eran solo víctimas quienes habían vivido una situación crítica, habían resultado heridas, perdido su casa, un familiar muy cercano, sus bienes, o su trabajo. Sino que también quienes se ocupaban de ellos se podían transformar en víctimas. Allí la psicología de la emergencia se vio frente a una nueva pregunta, derivada de la primera, ya no era solo *¿ que hacemos con las víctimas ¿ sino que ahora..¿ que hacemos con los rescatistas y profesionales de alta exposición que trabajan en esto? Y entonces aparecen las reacciones ligadas al estrés de intervención. Enfriamiento emocional, embotamiento emocional, desgaste profesional por empatía, todos nombres y maneras de llamar lo que a diario vemos: imágenes que no se pueden borrar, ruidos que siguen amenazando en nuestra memoria, olores difíciles de oler sin emocionarse, malestar, cansancio, malhumor, escasa sensibilidad a las emociones, Resulta que hay otra categoría de víctimas, a las que hay cuidar tanto como a las anteriores, y sobre todo darles herramientas para cuidar y cuidarse correctamente.*

Exponernos a situaciones emocionales críticas en forma sostenida deja sus huellas, es responsabilidad de cada uno de los que trabajamos en situaciones de emergencia y de alta exposición que no permitamos que esas huellas, marcas, se transformen en heridas abiertas. Conocerlas, reconocerlas, pedir ayuda y aceptarla es la primera respuesta saludable.

Comencemos primero por saber quienes son las víctimas en una situación de emergencia. Descubriremos que son muchas más de las que imaginamos....

Clasificación de víctimas.

Clasificación de Víctimas

Víctimas Primarias: aquellas ubicadas en el epicentro del desastre

Víctimas Secundarias: Familiares y amigos de las víctimas primarias

Víctimas Terciarias: Personal de emergencias y rescate

Víctimas de 4º nivel: Miembros de la comunidad que ofrece ayuda

Víctimas de 5º Nivel: Personas que se ven implicadas indirectamente



Víctimas Primarias: Son aquellas ubicadas en el epicentro del hecho crítico, urgencia, emergencia o desastre. Estas víctimas son quienes protagonizan el hecho en sí. Dentro de esta categoría encontramos a las víctimas fallecidas, heridas de distinta gravedad e ilesas. Es muy importante tener en cuenta que de acuerdo al resultado del triage que se realice se trabajara de forma especial con cada categoría de víctima. Lo que no debe dejarse de considerar es que todas las víctimas heridas e ilesas deben recibir cuidados emocionales y no deben ser descuidadas en sus necesidades de atención y contención. Aquellas personas que no sufrieron daño físico, mas allá de que demuestren o no sus emociones (llanto, angustia, enojo, ansiedad, etc.) sufren a nivel emocional lo mismo que las víctimas heridas

Víctimas secundarias: En esta categoría incluimos a familiares, amigos y todos aquellos que se relacionan en forma directa con las víctimas primarias. Estas personas se movilizaran en forma rápida e inmediata al recibir la noticia del hecho crítico. La rapidez de la divulgación de las noticias a través de distintos medios de comunicación , telefonía móvil, redes sociales, televisión, radio, etc., hace que las noticias lleguen en forma casi inmediata. Muchas de las veces llegan con escasos datos y algunas veces erróneos. Por estos motivos hay que considerar que el impacto de estas noticias abre una serie de complicaciones a tener en cuenta. Estas víctimas se movilizaran en estado de alteración, de ansiedad, de pánico, de duda incluso al no tener certeza de si la persona que buscan esta o no involucrada en el episodio. Es un plazo muy corto a partir de sucedido el hecho en el que comienza la multiplicación de víctimas. Algunas veces estas personas resultan heridas o en estado de shock por la noticia recibida o por dirigirse al lugar en forma alterada, manejando fuera de control, o sin percibir peligros externos y paradójicamente hasta pueden transformarse en víctimas primarias de un nuevo accidente o situación crítica.

Victimas terciarias: El personal de rescate y los profesionales de alta exposición son considerados víctimas de tercer nivel. En algún momento se los incluía en la categoría anterior (víctimas secundarias) solo cuando resultaban lesionados o afectados en forma directa. Ahora se los incluye directamente como víctimas terciarias debido a la alta y permanente exposición física y emocional que deben soportar en forma cotidiana. Están expuestos a sufrir distintos accidentes, ya sea por los riesgos que deben correr en diferentes situaciones de socorro, o con víctimas agresivas, y también por el impacto emocional constante que los afectan profundamente, los enfrentan a las pérdidas, al dolor, al enojo, la rabia, la impotencia, la tristeza, la muerte.

No hay equipo, uniforme, guapolvero ni casco que los proteja de esto.

Por esta razón deben estar advertidos de esta categoría e implementar los dispositivos no solo para su cuidado físico, sino para su cuidado emocional. Desde la prevención y la atención.

Victimas de 4 nivel: Miembros de la comunidad que ofrece ayuda. Esta categoría resulta también de lo que se va observando luego de los eventos críticos y nos ha enseñado a ampliar la mirada en la consideración de las víctimas. En esta categoría encontramos a aquellas personas que ofrecen su ayuda voluntariamente, que participan de un hecho sin estar directamente involucrados con las víctimas primarias o secundarias.

Que colaboran con rescatistas y profesionales actuantes. Encontramos aquí a las personas que detienen su marcha frente aun accidente en la autopista para prestar ayuda sin tener ningún tipo de entrenamiento ni medios para asistir, haciéndolo con la mejor intención y con la premura del momento, aquellos que facilitan su casa para alojar temporalmente una víctima, su auto para un traslado de familiares, aquellos que se acercan a un lugar de desastre o de accidente masivo a prestar ayuda con las víctimas, etc. Estas personas actúan con el impulso de la buena voluntad y la generosidad humanitaria, sin contar con dispositivos previos para esta tarea, con lo cual se ven expuestos en forma directa a posibles lesiones físicas y emocionales de alto impacto.

Victimas de 5 nivel: Personas que se ven implicadas indirectamente. Hay personas que se ven afectadas en distintas formas por la exposición masiva a diferentes hechos críticos. Este es el caso de quienes ven por televisión los sucesos relacionados a un accidente, un desastre, un secuestro, u otras situaciones dolorosas y recuerdan algo propio vivido, o son antiguos trabajadores de la empresa incendiada, del pueblo afectado, o temen que algo similar les pueda pasar a ellos o a sus seres queridos.

Innumerables situaciones que los exponen a estrés agudo, a angustia, a emociones difíciles de procesar y a veces de comprender por su entorno, ya que no son víctimas directas. Esto debe ser tenido en cuenta ya que el riesgo de desarrollar reacciones ligadas al estrés en estas personas es de considerable importancia.

Protocolos: amigos o enemigos?

Nos encontramos a diario con muchas instituciones en las cuales no hay un diseño de protocolos adecuados, a medida, especiales a cada necesidad. No hay consenso con los protocolos de otras instituciones y la mayoría de las veces no hay actualización de los que están en uso. Se cree erróneamente que un protocolo es algo estructurado que nos limita en el accionar o condiciona la manera de actuar, cuando en realidad funciona en forma inversa, ya que nos propone un camino de acción, nos facilita ante la urgencia una modalidad de intervención consensuada y relativamente segura y por otro lado nos protege en el accionar, tanto en lo físico y emocional como en lo institucional y legal. Son muchos los meritos de los protocolos como para no tenerlos en cuenta con la importancia que tienen.

Otras veces conocemos como actuar, contamos con herramientas suficientes, pero resulta que no conocemos los derechos básicos de las personas, derechos a elegir a decidir, a saber, a ver....distintos y relativos a cada país y su legislación, pero de suma importancia para brindar el cuidado necesario y no apropiarnos de decisiones que le corresponden a las víctimas, en general en el afán de cuidarlos, podemos avasallar sus derechos. Con la mejor de las intenciones podemos cometer errores que agravan más la situación por desconocimiento de estos temas

Para que todos los cambios necesarios para una Gestión de Crisis adecuada puedan llevarse a cabo, es necesario que se den una serie de condiciones básicas en el periodo de prevención, el ANTES:



Crear un **entorno favorable** para la Gestión de Crisis significa tener en cuenta los siguientes factores:

Estar **informados** sobre cuestiones relativas a la cultura del lugar, al origen de la empresa donde se desempeñan, donde actuamos, sus costumbres y tradiciones es necesario para poder resguardar en forma correcta a los afectados y respetar las creencias y necesidades de cada comunidad social y/o empresarial. Incluso de las

prohibiciones que su cultura o religión impone.. No siempre se interviene en la zona de la propia residencia, o en el propio país. Aun así, dentro de nuestro país, por ejemplo, contamos con características culturales y tradiciones que nos proponen ampliar la mirada, comprenderlas e integrarlas la forma de actuar.

Descubrir las distintas formas de encarar un dolor, una pérdida, una alegría, un cambio de territorio, es una oportunidad para ensanchar el alma...no creer que la nuestra es la única mirada posible, ni la única verdad.

Estar informados sobre los últimos avances en cuestiones técnicas, materiales peligrosos, bioseguridad, protección, etc., no esperar siempre que nos sea provista la información, ser activos en nuestros propios cuidados.

Sin estos saberes no podemos actuar en emergencias desde el respeto y genuino deseo de cuidar al que sufre, ya sea por una pérdida material hasta una situación personal.

Otro aspecto tan importante como los anteriores es el aspecto de la información que se brinda. Aprender a estar informados, conlleva también la responsabilidad de saber informar. Brindar información a las víctimas y a las personas afectadas es fundamental para que puedan mantener cierta calma y que accedan al derecho de saber que sucede. No debemos olvidar que luego de la primera contención, del primer acercamiento con los afectados, viene la instancia de la información, para darles la posibilidad de tener los detalles posibles sobre la situación, de poder decidir, y así recuperar en la medida de lo posible el control. Esta información debe ser dada en forma cognitiva, clara, concisa, y no olvidar que debe ser consensuada, esto significa, verificada, comprobada, y autorizada por quien este a cargo de la situación en ese momento. (Autoridades, jefes de instituciones, profesionales a cargo, y otros)

Hablar se **Sostén** es hablar de red. La red social, la red institucional, la red familiar, y tantas redes como ámbitos sean los que transitamos. Tejemos redes en cada relación que establecemos con los demás, son múltiples redes que se entrecruzan y van conformando la red mayor que nos sostiene cada día en cada instancia de nuestra vida.

En el caso del trabajo específico en emergencias el sostén es necesario para las víctimas y para quienes trabajan con ellas. Las personas afectadas deben ser contenidas en forma inmediata y paralelamente se debe activar su propia red, ya sea familiar, social, religiosa, laboral, que tendrá la tarea de sostener a estas personas y acompañarlas en el proceso de recuperación y reinserción que deberá afrontar en los próximos días o meses.

Los equipos de trabajo, los rescatistas, socorristas, profesionales de emergencias y todos aquellos que trabajan en esta área no deberían olvidar la importancia básica del sostén. Pensar en sostén en red, nos lleva a imaginar algo que justamente nos sostiene, nos impide caer, nos protege del golpe, a veces mortal. Acostumbramos a decir "trabajar sin red" sin tener la cabal noción de lo que significa. Del riesgo que corremos al hacerlo.

Contar con otros que puedan funcionar como red, nuestros pares, compañeros, colegas, en el caso específico del ámbito laboral, de nuestras familias y seres queridos para sentir a donde pertenecemos, de nuestros amigos y compañeros de actividades, para sentir que están ahí, nos facilita el camino de retorno a la coherencia cuando el impacto de lo vivido es profundo y difícil de procesar.

El sostén en la tarea específica de las emergencias esta formado por pares de distintos ámbitos que pueden comprender lo que nos sucede, ya sea porque lo han

vivido, o porque saben que lo pueden vivir. Comparten sensaciones, experiencias y un código común. Esto facilita el acercamiento y la posibilidad de comunicarse. Estos grupos de sostén se enriquecen si son multidisciplinarios y con una relación dinámica permanente que permite no solo compartir los momentos difíciles, sino también los alegres, divertidos y gratificantes, para de esa forma equilibrar la balanza vital. Permite que no caigamos al vacío cuando las cosas van mal y que tengamos con quien festejar cuando las cosas van bien.

La tecnología hoy nos permite también contar con redes virtuales, foros, espacios de debate y de intercambio con pares de otras regiones que permiten estar actualizados y conocer como se trabaja en otros lados. Hacer circular la información es la garantía de crecimiento

Que podamos realizar una **Intervención** correcta, esto es con la posibilidad de minimizar riesgos y aumentar posibilidades de logros esperados, depende en gran medida de los puntos anteriores y a la vez los condiciona, ya que es un intercambio permanente, cada intervención motiva y desafía a mas formación, información y mejor desarrollo de la red, un sostén cada vez mas efectivo. Si estos factores no están desarrollados e interiorizados la gestión de crisis propiamente dicha tiene muchas posibilidades de fracasar, de no resultar como se espera o se necesita. Nos exponemos a una multiplicada de errores y desaciertos que perjudican y obstaculizan el objetivo y la intención del acto mismo de la atención de una emergencia.

Es el momento donde se pone todo en juego, las cuestiones técnicas, operativas, institucionales, emocionales, históricos, empíricas y desafíos personales y profesionales e institucionales. Desde allí se intenta dar la mejor respuesta con los menores riesgos posibles. Esto solo puede llevarse a cabo si los pilares donde se apoya esta acción son fuertes y pueden sostener los embates de la tormenta que implica una situación crítica, ya sea urgencia, emergencia o desastre. La magnitud y la intensidad demandaran más solidez en cada uno de los pilares. Aquí estamos hablando del DURANTE.

El correcto restablecimiento y la recuperación emocional y técnico serán la base para poder a estar dispuestos a atender una nueva emergencia. Técnicas como Defusing, Debriefing (ver apartado Técnicas) y otras aseguran un restablecimiento emocional y un análisis técnico que permite continuar la tarea. Aquí estamos en el DESPUES. Con un correcto transito por cada instancia, ANTES, DURANTE Y DESPUES, teniendo en cuenta todo lo que cada una implica, podemos pensar una Gestión de Crisis que no solo cuide a las victimas y sea efectiva en su intención, sino que cuide a los profesionales intervinientes y asegure su salud fisica y emocional para continuar la tarea.

Que es un trauma?

El TRAUMA es un evento violento, fuera de lo normal, que pone en peligro la integridad física y psíquica de uno o varios individuos, esto incluye tanto a quienes lo viven directamente como a aquellos que son espectadores. Para ser considerado traumático las personas deben haber vivido y sentido impotencia generalizada y /o miedo a morir o que mueran sus seres queridos.

Un evento traumatogénico puede ser sobrellevado si la sociedad y el individuo disponen de recursos que lo ayuden. Estos recursos pueden ser externos (instituciones, red familiar y de amigos) y/o internos (capacidades personales). Toda persona que vive un evento traumatogénico tiene reacciones de estrés durante el mismo y reacciones agudas de estrés postraumático después de sucedido dicho evento. Cuando estas situaciones se repiten en el tiempo las reacciones que aparecen son más intensas y complejas. Resulta entonces que las situaciones no son traumáticas en si mismas, sino que una situación impacta en una persona, y de acuerdo a su situación personal, emocional, vital, física, económica, social, será o no traumática. Este impacto en cada uno es lo que la convierte en traumática o no, de allí que las llamemos "traumatogénicas", posibles de ser traumáticas. Una misma situación vivida en conjunto puede producir mas impacto en unos que en otros, afectarlos de manera distinta.

Reacciones Normales y Esperables durante y luego de una situación crítica:

Durante la situación crítica:

1. **REACCIÓN AGUDA DE ESTRÉS** En una situación traumatogénica se moviliza la respuesta al estrés. El estrés es ante todo adaptativo, porque permite que la persona pueda salvarse: luchar o huir. Esta reacción es automática. No depende ni de la voluntad ni de la conciencia y se pone en marcha automáticamente antes de que la persona se dé cuenta de que la situación es peligrosa. Hay dos tipos de reacciones frente al estrés: las reacciones físicas y las reacciones psicológicas.

- **Las reacciones físicas por estrés** consisten en el aumento de la fuerza muscular. La musculatura estriada aumenta su contracción y la gente tiene el poder de luchar o de huir. La persona puede usar esta fuerza voluntariamente,.. El corazón comienza a tener un ritmo mucho más acelerado , late con más fuerza, por lo que el riego sanguíneo aumenta. La fuerza muscular puede hacer también que el cuerpo tiemble por la concentración alta de adrenalina. Aparece una fuerza no habitual que permite levantar cosas o personas, derribar obstáculos, situaciones que no son posibles en la vida cotidiana.

Al mismo tiempo disminuye la sensibilidad física. La gente siente menos el dolor y a veces no se dan cuenta que están heridos. Tampoco sienten cansancio, ni sed, ni hambre. Es importante que estas reacciones físicas al estrés sean conocidas por aquellos que trabajan con equipos de intervención en catástrofes o accidentes. Los intervinientes trabajan hasta el límite del cansancio y al no darse cuenta que están cansados pueden deshidratarse, ya que no perciben que tienen sed. El jefe de equipo o de la brigada debe estar atento al cuidado de los intervinientes en estos aspectos, haciendo turnos de trabajo, ofreciéndoles agua y comida y asegurándose que descansen cuando termina el turno.

- **Las reacciones psicológicas por estrés** se manifiestan en la percepción y en la emoción. La percepción esta aumentada y focalizada

en la tarea específica y la emoción o sensibilidad emocional está disminuida. Con la percepción focalizada al exterior los equipos de primera respuesta trabajan en forma adecuada, se concentran en su trabajo, pero se debe tener en cuenta que no perciben el peligro, ni sensaciones de cansancio, hambre o sed. Solo están atentos a la tarea y no pueden prestar atención al entorno.

-
-

Después de la situación crítica:

2. **Reacción postraumática aguda:** Todos los seres humanos después de vivir un evento traumatogénico experimentan habitualmente en mayor o menor medida alguna o algunas de las llamadas “reacciones postraumáticas agudas”.

3. Hay tres **Reacciones específicas postraumáticas:** Se llaman específicas, porque están íntimamente ligadas a la reacción de estrés durante el evento.

- **La hiperexcitación:** agitación, impaciencia, falta de concentración, falta de atención, dificultades de sueño, tanto para conciliarlo como para mantenerlo. La sensación de peligro perdura aun cuando el peligro real ya ha pasado.

- **Recuerdos intrusivos recurrentes:** Pueden ser imágenes al modo de “fotos” que no se pueden olvidar o aparecen en la mente con frecuencia, sonidos (gritos, ruidos, sirenas, etc) Flash Backs (que es revivirlo otra vez como si estuvieran dentro de la situación con toda la agitación y reacción de estrés que tuvieron en el momento y sin poderlo controlar), pueden también ser pesadillas, Los recuerdos intrusivos generan más hiperexcitación y se forma así un círculo vicioso ya que la hiperexcitación provoca más recuerdos intrusivos.

- **La evitación** puede ser hacia afuera: la gente evita lugares, situaciones o personas que le puedan recordar lo vivido. El peligro de esto es que se tiende a generalizar cada vez más lo evitado, y comienzan a aislarse y no frecuentar lugares o personas que forman parte de la vida cotidiana.

La evitación hacia adentro supone dejar de sentir las emociones, embotamiento emocional o frialdad. Si no se le presta atención con el tiempo esta forma de alejamiento de las emociones, esta frialdad comienza ocupar gran parte de la vida afectiva y se paga un precio muy caro con la familia, los amigos, los afectados con quienes se deja de acariciar, tocar, emocionar. Encontramos personas que luego de mucho tiempo de no saber que hacer con sus emociones y después de tanto callarlas y esconderlas, van por la vida con cierta ironía frente al dolor o la alegría, con mucha dificultad para entablar relaciones afectivas o sostener las que se tienen, se pierden parejas, familias, amigos.

La evitación es el mayor peligro para un desarrollo de un TEPT (Trastorno por Estrés Postraumático)

Hay tres **reacciones postraumáticas no específicas**:

- **La Impotencia** Muchas veces se describe una emoción como impotencia, es conveniente saber que emoción específica genero la impotencia, para poder manejarla, las mas comunes y frecuentes son: vergüenza, rabia, miedo, horror, culpa, asco, entre otras.
- **Pérdidas**: se pierden materiales, propiedades, funciones físicas por heridas, creencias de la vida, seguridades básicas, valores (religiosos, eticos, etc). Todas las pérdidas provocan tristeza y duelo. En casi todos los traumas hay tristezas y procesos de duelo
- **Confusión**: La confusión tiene que ver con las reacciones específicas que la persona no puede entender. Al tener memorias recurrentes intrusivas, se vuelve al trauma una y otra vez y eso provoca confusión con la realidad actual, ya que no está bien situada en tiempo y espacio. Pueden aparecer creencias de omnipotencia y valores diferentes. La confusión esta relacionada tambien a lo cotidiano y a la distracción y falta de atención.

La **reacción traumática aguda** puede durar aproximadamente **8 semanas**, ser elaborada con los recursos internos y externos y ser integrada. La gente puede continuar viviendo sin que el recuerdo la invada. Esto dependerá en parte de la resiliencia de la persona y en parte del entorno social.

Todas estas reacciones son totalmente **normales y naturales** después de vivir un evento crítico. Es muy importante hablar de reacciones y no de síntomas, precisamente por eso. Pero no cabe duda que estas reacciones son desagradables y no permiten que las personas vuelvan a la normalidad de su vida anterior. La reacción traumática aguda puede, raramente, durar más de 8 semanas, dependiendo del entorno social, la persona y la cultura. Lo importante en esta fase es que la intensidad y frecuencia de las mismas vaya disminuyendo. Si no es así, se desarrolla el llamado "Trastorno por estrés postraumático".(TEPT)

4. **TRASTORNO POR ESTRÉS POSTRAUMÁTICO (TEPT)**: El TEPT puede surgir tras estas 8 semanas, por esto es conveniente y aconsejable realizar descargas emocionales a tiempo, espacios de trabajo con las emociones vividas y de esa forma prevenir la instalación del **trastorno de estrés postraumático**. El TEPT es una enfermedad psiquiátrica y psicológica que se da **tras 8 semanas** y donde ya empezamos a hablar de síntomas que requieren un tratamiento psicológico y psicoterapéutico.
5. La **CRONIFICACIÓN** de las reacciones puede provocar aparte de la sintomatología específica, consecuencias en el trabajo y en la familia: Violencia familiar, divorcios, alcoholismo, agresividad, que impiden el trabajo y las relaciones familiares. Al verse expuestos continuamente a situaciones de máximo estrés, empiezan a desarrollar una cantidad de defensas donde se incluyen algunas relacionadas con el TEPT como falta de concentración, hiper agitación, agotamiento emocional y físico, cambios de humor, aislamiento. Las consecuencias laborales pueden ser: ausentismo laboral, falta de implicación en el trabajo, falta de motivación y actitud hipercrítica hacia los

compañeros y superiores, frecuentes accidentes laborales (desde pequeños hasta muy complejos que ponen en peligro la vida) y otros.

PLANIFICACIÓN PARA EVENTOS CRÍTICOS

DEFINICIONES: Una **emergencia** es un evento, en el cual hay que actuar inmediatamente, para salvar personas o cosas.

Un **desastre** es un evento - natural o provocado por el ser humano- donde hay múltiples emergencias.

Una **catástrofe** es un desastre en el cuál las capacidades del entorno regional están agotadas y se necesita ayuda de los vecinos de una región/nación.

Todos estos eventos son eventos críticos.

Antes- Durante - Después

Estar preparados **antes** de una posible intervención supone no sólo una preparación material y técnica, sino saber cómo manejar el estrés que producirá; tener grupos preparados que sepan dar soporte a víctimas primarias y secundarias, en caso de que las hubiera. Esta preparación es básica para que la intervención resulte lo mejor posible, generalmente, ya que está dirigida también a la población y no sólo a los grupos de ayuda o de intervención, quienes ya deben saber cómo coordinarse.

Se debe dar mucha información en esta fase a la población, en caso de que el riesgo de accidente incluya materiales peligrosos, sustancias tóxicas, explosiones, y toda situación que pudiera provocar la necesidad de evacuar determinada zona o proveer de material específico de bioseguridad a la población más cercana.

En estas situaciones hay que hablar de estrés excesivo. Y cuando no es manejado correctamente provoca daños más grandes no solo a nivel material, también a nivel emocional

Es importante estar preparados para intervenir **durante** el evento, ya que durante el mismo hay reacciones de estrés enorme, potencialmente traumáticas- de las víctimas directas y de los intervinientes-, especialmente si la intervención dura mucho tiempo. Hay que prevenir el cansancio emocional, las reacciones que no pueden ser contenidas, la impotencia, el enojo, la frustración, etc.

Antes del evento todos los que intervienen deberían saber cómo hacerlo y poseer las técnicas para manejar el estrés . Este momento es el más agudo en cuanto a intervención, pero donde se ponen a prueba todas las estrategias y demás condiciones de una gestión de crisis preventiva. Si el antes fue efectivo, el durante transcurre con mucha más facilidad y sobre todo con las herramientas necesarias.

Después de una intervención difícil debería realizarse un Defusing. (Ver técnicas). La intención del Defusing es realizar un análisis técnico de lo realizado y una descarga emocional del equipo. Con este análisis se intenta aliviar el dolor emocional, y sobre todo reformular la sensación de culpa en responsabilidad grupal. De esta forma el equipo puede continuar trabajando junto, y se evita el rumor, el desgaste emocional y aparece la solidaridad. En caso de verse muy afectados y que no sea suficiente la descarga emocional del Defusing (muerte de un compañero, pérdidas totales, etc.) se sugiere realizar un Debriefing, que permite un trabajo más profundo con las

emociones. Para realizar un Debriefing se debe solicitar la ayuda de alguna persona entrenada específicamente en la técnica.

LOS EQUIPOS DE INTERVENCIÓN.

Los equipos de respuesta necesitan tener la información sobre las reacciones emocionales y psicofísicas de estrés antes de intervenir y prepararse para ello. Es básico que sepan que hay condiciones necesarias como los descansos, bebida y comida (si dura mucho tiempo) que necesitaran y que va a ser el líder de la brigada el que se ocupara de ellos mientras estén interviniendo, asegurando que van a poder hacer lo mejor posible. Cuando el líder del equipo tiene el reconocimiento de sus compañeros, las decisiones que tome serán comprendidas como cuidados a su gente...para esto es necesario encuentros previos donde se discutan estos temas. Y se disponga de personal entrenado en técnicas de descarga emocional y espacios reales donde realizarlos luego de cualquier evento crítico. Estos encuentros deben ser con frecuencia quincenal o mensual, no dependiendo de que haya incidentes. Son encuentros para facilitar el conocimiento grupal, el intercambio de ideas y propuestas, manifestar el malestar, escuchar al otro. Solo así se puede conformar un equipo, sino se trata de un grupo de gente que trabaja en conjunto. Un equipo requiere un esfuerzo extra en su conformación.

Formación de equipos

- **/Reconocer y conocer a los pares**
- **/Facilitar la comunicación**
- **/Reconocer y optimizar recursos**
- **/Capacitación permanente**
- **/Coordinación y desarrollo de estrategias conjuntas**

PRIMEROS AUXILIOS EMOCIONALES SOBRE EL TERRENO

En algunas intervenciones, puede aparecer la necesidad de auxiliar emocionalmente a las víctimas heridas o ilesas que están implicadas en la situación crítica. Esto supone desde la comunicación de malas noticias, hasta la necesidad de manejar una crisis de angustia o el estado de shock de las víctimas primarias. Saber cómo reaccionar, contener y cómo protegerse (autocuidado) en estas situaciones puede prevenir futuros trastornos, tanto para las víctimas directas como para los propios intervinientes. Que decir, como decirlo, como tocar a los afectados, como mirarlos, y otras preguntas mas que aparecen en la emergencia.

Utilización adecuada del Lenguaje. Lenguaje cognitivo y Lenguaje emocional

COGNICIÓN: El lenguaje cognitivo es un lenguaje técnico, en el cual no se habla de emociones, sino de hechos. De lo que pasó: **Quién, cuando, dónde, qué , cómo; lo que la persona ha hecho, visto, escuchado; No cómo se siente.** Es el lenguaje con el cual los primeros respondientes se comunican entre ellos durante el trabajo de emergencia.

Cuando se está con la persona a la que se asiste, hay que insistir en sostener la mirada: pedírselo si no lo hace, "Mírame", y darle también información de lo que sucede (comprensión), cuál será el próximo paso. Este lenguaje y la mirada contienen a la persona, evitando que sea invadida por emociones, pánico, horror etc., así proyecta la atención hacia el afuera, y la focaliza. Si la persona no puede contener su emoción, el ejercicio de respiración puede ser útil. (Ver técnicas) Si la persona esta atrapada y espera ser rescatada, se trabaja con la mirada, la respiración y en lenguaje cognitivo se continua la conversación. Si esta fuera de peligro, pero es asistida por un desborde emocional, se la contiene colocando una mano en su hombro, otra en el antebrazo, y colocándose a su lado se le indica primero el ejercicio respiratorio y luego que se pueda calmar se continúa con la acción, evacuación, traslado, o espera. Si se continúa la conversación será en lenguaje cognitivo. Esto permite por un lado que mantenga su atención y por otro que no se produzca un nuevo desborde emocional y por lo tanto la revictimización.

Posición ideal para contener a una persona afectada:



EMOCIÓN: *Disociación operativa o instrumental y Disociación emocional*:

En el momento del estrés agudo la emoción esta anestesiada para los brigadistas y todo aquel profesional de emergencias, el apuro por responder, la necesidad de dar solución, la urgencia produce lo que se llama **disociación instrumental u operativa**. Esta disociación hace que las emociones no se sientan en forma agudas (salvo casos especiales donde la intensidad sea demasiado fuerte) no se percibe a nivel físico el frío, el calor, ni el hambre, aparece una fuerza física desconocida, y una serie de cambios ligados a la disociación. Es importante saber que las emociones por el hecho vivido, deben aparecer después, en la fase de reasociación. No percibir las en ese momento no significa no sentir las. Esta anestesia es condición necesaria para poder actuar sin que interfieran en el acto técnico, pero no debemos creer que “*no se siente nada*”. Si se acostumbran a mantener el estado disociado, a no conectarse a las emociones, a no pensar en la muerte, en el dolor, en las pérdidas....se entra en una fase de enfriamiento emocional, donde con el tiempo ya nada conmueve, nada emociona, con el costo personal que esto tiene. De allí la importancia del Defusing en esta fase.

Debemos saber que con las victimias sucede también el fenómeno de disociación, pero en forma totalmente opuesta, se produce la llamada **disociación emocional**. El impacto de lo vivido produce un estrés tal que las personas afectadas solo perciben emociones, se desbordan emocionalmente y pueden manejar muy pocas situaciones cognitivas. Por este fenómeno es que cuando les hacemos preguntas sencillas, tales como nombre, num. de teléfono, grupo sanguíneo, etc, no pueden contestarlas, se ponen agresivas, insultan, se angustian, lloran desconsoladamente, no pueden controlarse. Como profesionales es importante tener claro este fenómeno ya que muchas veces es el que origina las grandes discusiones, aumenta el dolor, revictimiza y hasta multiplica victimias. El profesional tiene la responsabilidad de conocer esto y manejar de la mejor forma posible esta situación.

Como comunicarse con las victimias

Las víctimas no tienen información ni de lo que sucede, ni de sus reacciones de estrés. (Disociación emocional) Este desconocimiento contribuye a que se sientan confusos, asustados y muchas veces impotentes y enojados. Por lo que en lenguaje muy sencillo se les debe informar de la normalidad de sus reacciones y de la situación que están viviendo. La información posibilita recuperar el control. Una vez que están seguras y lo más tranquilas posible, se les ayuda a ver cuáles serán los próximos pasos reales (también preguntarles lo que necesitan o quieren), y entender que lo que sienten es completamente normal y natural. Se les contiene y se espera su traslado. La información de malas noticias siempre tiene que darse sólo en lenguaje cognitivo. Dependerá de los servicios de policía y de fuerzas de seguridad, quienes y cuándo van a recibir estas noticias. Conocer y manejar el protocolo de noticias tristes, permite comunicarse con las victimias y con los compañeros afectados (victimias de 3° nivel) de la mejor forma posible. (ver técnicas).

Noticias de muerte habitualmente no es responsabilidad de un socorrista comunicar una noticia de muerte, ya que esta debe ser dada por personal autorizado. Pero

sucede muchas veces que por la confusión, la intensidad o la organización a veces caótica o desordenada de una gestión de crisis, se ven enfrentados a tener que hacerlo, ya sea porque son conocidos de las víctimas y sus familiares los buscan, o porque la situación los coloca en ese lugar.

En ese momento es de suma utilidad contar con un protocolo que nos facilite un camino ante un momento tan duro. (Ver protocolo de notificación de noticias tristes)

También es importante saber que se deben evitar frases tales como: "Todo estará bien"... "Ya paso..." "Todo va a salir bien" y otras relacionadas a nuestros propios deseos, pero muy lejos de la realidad. Estas frases deberían ser reemplazadas por otras tales como; "se esta haciendo lo mejor posible..." "Comprendo lo difícil del momento....aquí estoy si me necesitas..." y otras que transmitan la comprensión del hecho y a la vez aseguren que se hace el esfuerzo mayor...lo que no implica que el resultado sea el deseado. Contener y acompañar no implica compadecerse sino mas alla de las propias emociones, poder brindar las primeras herramientas que permitan a quien sufre poder recuperar el control mínimo sobre su propia vida.

El estrés y sus consecuencias en la vida del socorrista

En la vida cotidiana nos encontramos con innumerables situaciones que llevan a un aumento del estrés. Es importante, en primer lugar, saber que el estrés es producto de la relación entre el ser humano y su ambiente, y como tal, normal, inevitable y saludable. Cada uno responde en forma distinta a esta tensión, la cuál es también distinta en cada caso, pero todos sabemos que el estrés, en mayor o menor medida, forma parte de la vida de cada uno de nosotros. Habitualmente las causas que originan las situaciones estresantes más comunes las encontramos en la familia y en el trabajo. Y ambos entornos se relacionan constantemente entre sí aumentando esta tensión., la cual, si excede los umbrales de la normalidad, se convierte en un alto riesgo.

Si consideramos que el estrés es resultado de relaciones humanas y recursos personales y que éstas como tales son pasibles de cambio, llegamos a la conclusión de que las situaciones estresantes pueden ser también modificadas.

Desde la psicotraumatología se considera **al estrés** como una de las más importantes fuentes que pueden desencadenar situaciones críticas y/o traumáticas. Si esto lo pensamos en relación a las actividades del primer respondiente encontramos situaciones tales como pequeños episodios cotidianos, pasando por otras como relaciones complicadas entre compañeros, tensiones laborales, escasos recursos materiales, etc, hasta llegar a algunas mucho más complejas y difíciles como intervenciones riesgosas o con resultados trágicos, muertes, pérdidas, que llevan a altos niveles frustración, dolor, impotencia, etc. Esto contribuye a incrementar el nivel de estrés a puntos realmente peligrosos tanto para la persona del brigadista como para la calidad de su intervención como profesional.

El costo biopsicosocial que esto tiene es muy grande, soporta un desgaste físico y emocional muy intenso y por otro lado el clima de conflicto cotidiano, lo lleva a tener que afrontar el riesgo permanente y aumentado de accidentes laborales, situaciones riesgosas, exposiciones innecesarias, discusiones, etc.

Si esto no es considerado y trabajado a tiempo, sólo se contribuye a ampliar y sostener un círculo perverso que facilita la instalación de más estrés.

Si no se actúa desde la prevención, sólo se detectan estas situaciones cuando aparecen las primeras consecuencias del desgaste emocional, lo que confirma un presente mucho más difícil y con peor pronóstico.

En la actualidad se habla de Desgaste Profesional por empatía, esto significa que ya no solo es desgaste profesional, sino que el hecho de trabajar con otras personas que sufren, que se angustian, obligan a desarrollar cierta empatía. Utilizar una técnica en un ámbito donde se trabajara con personas y no con cosas, hace que el encuentro de la técnica con la persona afectada, siempre sorprenda. Esto si no es manejado adecuadamente produce un estrés enorme.

La prevención tiene como finalidad, la detección precoz de factores de riesgo posible y el manejo individual y colectivo del estrés, en función de la propia salud y el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los intervinientes y del grupo en su conjunto. A través de formación y aprendizaje de técnicas concretas el brigadista puede manejar su estrés, encontrar las formas y espacios de realizar descargas emocionales tanto individuales como grupales (defusing, debriefing, etc.) luego de intervenciones difíciles y por otro lado puede adquirir técnicas y formación en el manejo de víctimas emocionalmente afectadas para facilitar su labor y brindar una ayuda inmediata a las mismas. Esto también contribuye a disminuir el estrés de una intervención, ya que al poder controlar la situación y evitar desbordes evita el aumento de la propia tensión.

Hay que recordar que el mejor camino para empezar a salir de una situación difícil es la **comunicación**, compartir, hablar, contar con el otro, estar disponible para el otro, estar dispuesto...y sobre todo intentar que cada día valga la pena ser vivido!! Eso depende de cada uno de nosotros...

Sólo así se podrá pretender un óptimo desarrollo del potencial humano en pos de un proyecto colectivo.

Sólo así aquello que nos apasiona no nos enfermará....

El cuidado de los cuidadores

En el último tiempo se ha comenzado a hablar mucho de este tema. Las razones son muchas, el estrés que se evidencia en los cuidadores, el compromiso emocional que esta actividad conlleva, la desprotección con la que se está trabajando, etc. Y por otro lado ¿quiénes son los cuidadores?.

Evidentemente aquel que cuida de algo o alguien, automáticamente se transforma en cuidado, cuidar de algo, como cosa material implica un compromiso, un riesgo físico y una atención mental para hacerlo. Cuidar de alguien, una persona, incluye todo lo antes citado y se agrega un plus de gran peso que es el compromiso personal que se juega en el cuidado, la empatía, la angustia, la alegría, la culpa, la satisfacción, la impotencia, etc, una serie de emociones profundas que hacen a la tarea más comprometida ya no sólo desde lo profesional, sino desde lo propiamente personal.

Lo realmente importante es que se habla del tema concretamente y a la par se intenta hacer algo.

. Es común escuchar que después de algún tiempo de trabajo, muchos se sienten agotados y frustrados. Es importante reconocer la importancia del trabajo que se hace como cuidador y también intentar organizar algo de apoyo así como un descanso ocasional de todas sus obligaciones diarias. Mientras que tomar unas vacaciones largas puede ser poco realista, es imprescindible hacer un tiempo para relajarse. Esto puede ser una excursión, una visita a un amigo o un poco de tiempo tranquilo en casa

A veces en el afán de trabajar y atender todas las responsabilidades no se le presta atención suficiente a la propia salud. Es verdaderamente importante este punto, ya que un buen cuidado de la salud, una buena alimentación y controles periódicos permiten soportar la enorme presión y exigencia a la que nos vemos expuestos en este trabajo y a la vez un control real de nuestra salud nos permite también poder confrontar las frecuentes fantasías de enfermedad que habitualmente sufren los cuidadores.

La salud emocional afectará a la salud física, y viceversa, por lo que se deben tomar medidas para evitar la tristeza y la frustración. Los descansos regulares, la participación en actividades sociales y el ejercicio físico son maneras muy buenas de combatir los sentimientos negativos. Los grupos de intercambio proporcionan un encuentro para charlar con otros colegas que comparten su situación. Hay que tener muy claro que en esta actividad se pone el cuerpo, y darse cuenta de que todos tenemos puntos vulnerables e historias personales que nos condicionan, nos permite poder correr a tiempo de lugares o situaciones que sino nos afectarán directamente. La omnipotencia no es buena consejera. Aceptar que hay cosas con las que uno no puede, demuestra una gran inteligencia y un gran crecimiento personal.

Los profesionales de emergencia habitualmente deben atender también necesidades de la familia (esposo/a e hijos) Decidir dónde y cuándo invertir los esfuerzos y energías es difícil, sobre todo cuando las demandas de las personas son elevadas.

Muchos, sin darse cuenta, se exigen más allá de sus posibilidades y terminan olvidándose de ellos; llegando a perjudicarse a sí mismos, a su entorno y por último a las personas que deben cuidar; Por lo tanto se debe cuidar al cuidador, lo importante es identificar las manifestaciones que señalan la situación de "no estar bien", afortunadamente los seres humanos contamos con mecanismos que informan, siendo las más comunes:

Estar siempre agobiado, correr a todas partes, manifestando la falta de tiempo para realizar las actividades que tienen a su cargo, problemas de sueño (despertar a la madrugada, dificultad para conciliar el sueño, demasiado sueño, etc.), pérdida de energía, fatiga, sensación de cansancio continuo, aislamiento, consumo excesivo de bebidas con cafeína, alcohol o pastillas tranquilizantes, problemas físicos: palpitaciones, temblor en las manos, molestias digestivas, cefaleas, problemas de memoria y dificultad para concentrarse, menor interés por actividades y personas que anteriormente eran objeto de interés, aumento o disminución del apetito, enojarse fácilmente, dar demasiada importancia a pequeños detalles, propensión a sufrir accidentes, dificultad para superar

sentimientos de tristeza o nerviosismo, no admitir la existencia de reacciones físicas o psicológicas o justificarlos mediante otras causas ajenas al exceso de trabajo o de intervenciones.

Es de suma importancia que haya personal entrenado y capacitado en el manejo de técnicas de intervención inmediata. Aquí lo que cambia fundamentalmente es el concepto habitual que se maneja en el modelo médico clásico. No tenemos pacientes, sino personas afectadas, con un nivel de estrés muy alto, y con las cuales debemos trabajar para devolverles el control de la situación, brindarles la posibilidad de procesar de la mejor manera el hecho crítico vivido, normalizar sus reacciones y fundamentalmente prevenir la instalación de una patología. Esta diferencia que se marca entre persona afectada y paciente es básica para poder encarar con claridad el trabajo emocional. Si hablamos de personas afectadas, hablamos de reacciones normales frente a una situación anormal, no esperada. En cambio cuando hablamos de pacientes, nos remitimos a que sus manifestaciones serán consideradas síntomas, por lo tanto estaremos dentro del terreno de la patología, con lo cual el abordaje ya no puede considerarse preventivo.

. El hecho de que sean normales y esperables no significa que no deban ser atendidas. Muy por el contrario, deben ser reconocidas, y atendidas con diferentes estrategias de acuerdo al diagnóstico de la situación que se realice.

¿Que podemos hacer?

Cuando se evidencian dichas manifestaciones, lo que debe hacer es aceptar que necesita ayuda,

Aprender a sentirse bien, lo deseable no es no tener nunca sentimientos negativos, pues es lógico y natural que aparezcan, sino ser conscientes de que existen, reconocerlos y saber como controlarlos, por ejemplo darse tiempo para resolver los problemas, abordarlos uno por uno, buscar el lado positivo de las cosas que ocurren alrededor, mantener el sentido del humor, alejarse de los sentimientos de culpa, provocados por no poder resolver todas las necesidades y demandas por errores que se cometen en forma involuntaria. Aprender a sentir y pensar que uno hace las cosas **lo mejor posible**....y este "lo mejor posible" no es siempre el resultado deseado...pero es el posible...convivir con la sensación que se sentirá a veces de frustración, es parte de asumirse profesional

Tratar de aliviar la tristeza y la impotencia, identificar las situaciones que las provocan, trabajar con ellas, hacer actividades que resulten gratificantes , **no pretender hacer más de lo humanamente posible.**

La aparición del Desgaste Profesional por Empatía implica que la situación es muy compleja y debe ser atendida en forma integral. Los seres humanos somos seres bio-psico-sociales, y como tales cuando algo afecta uno de estos planos los otros se ven afectados también. Las situaciones que llevan a este tipo de desgaste son múltiples, silenciosas muchas de las veces, cotidianas, y cuando son percibidas ya están instaladas. La forma mas eficaz de atender este malestar que complica la vida en su totalidad es modificar una serie de conductas cotidianas que nos permitan atender cada uno de estos planos y favorecer su equilibrio dinámico. Para esto es recomendable practicar el Plan para manejo de estrés (ver técnicas)

durante 8 semanas. Su implementación, cumpliendo cada paso, permite reorientar la rutina que en general esta afectada por el estrés. Este plan apunta a un bienestar general y a recuperar la alegría y la capacidad de disfrutar la vida, así como a compensar las deficiencias físicas y sociales.

Cuantos minutos se van en la vida en situaciones que no aportan nada valioso....y que pocas veces destinamos unos pocos minutos a pensar con total honestidad en nosotros mismos, en animarnos a mirar hacia adentro. La propuesta es que una vez al año, solo una vez, en un día especialmente significativo (el día del cumpleaños, de un aniversario, etc.) dediquemos cinco minutos a reflexionar sobre estas preguntas:

Los 5 minutos mágicos....

Puedo con esto?...

Quiero esto?...

Se hacer esto?...

Que van a pensar de mi?...

**Miedo, omnipotencia, imagen,
autoengaño,**

**Autoexigencia, exigencia, pasión,
compromiso...**



. Es imposible salir de cualquier problema solo. **No es más fuerte aquel que se arregla solo, sólo es más omnipotente.** La verdadera inteligencia la demuestra el que puede entender que los seres humanos funcionamos en comunidad, y sólo en comunidad, o sea con los otros es que podremos seguir adelante. Esto es válido para cualquier orden de la vida.

Por último esta el **valor espiritual**, y en esto no me refiero a la religiosidad, sino a conocer y transitar que cosas nos sostienen, que cosas necesitamos, cuales son nuestros pilares, fortalezas y cuales las debilidades. A que cosas o personas nos anclamos cuando la tormenta es fuerte. Un recorrido espiritual proporciona resistencia, orienta y da sentido a la vida, cada persona lo asumirá a su manera, lo buscará por su propio camino, lo importante es reconocerlo e intentar buscarlo. La experiencia demuestra que sin él no es posible afrontar la tarea cuando es difícil, acompañar una muerte e incluso festejar una vida.... Ninguna tarea hecha a solas se puede disfrutar, sí se puede tener éxito, pero no da alegría. La tarea es tener éxito en nuestros emprendimientos, pero con felicidad. Es un compromiso con nosotros mismos.

De Héroes a Profesionales....un largo camino a la realidad.

La sociedad pone muchas veces a los rescatistas, brigadistas, profesionales de primera respuesta en el lugar de héroes, sin darse cuenta que los héroes son solo una fantasía y como tal, no existen. Cargar con el peso de ser héroes implica

pretender tener éxito siempre, estar siempre disponibles, no evidenciar cansancio ni falta de animo, en definitiva no ser mortales. Es una gran trampa en la que muchos caen, pensar que actuar en emergencias es un acto de heroísmo. Muchas vidas se han ido en ese modelo de pensamiento. Es hora de plantearnos que el camino es la excelencia y no la perfección, el trabajo y no la suerte, y que solo recorriendo un camino profesional de excelencia y compromiso es posible realizar la tarea *lo mejor y humanamente posible....*

DE HEROES A PROFESIONALES....

CAPACITACION
PROTOCOLOS
IDENTIFICACION
PROTECCION (EQUIPOS, BIOSEGURIDAD, ETC)
EQUIPO
TRABAJO EN RED
LIMITES PROPIOS, GRUPALES E INSTITUCIONALES
CONTENCION EMOCIONAL
CAPACIDAD DE FRUSTRACION
PASION

**“Es mejor tener suerte. Pero yo prefiero ser exacto.
Así, cuando venga la suerte, yo estaré dispuesto...”**
Ernest Hemingway («El viejo y el mar»)



A los hombres fuertes les pasa lo que a los barriletes: se elevan cuando es mayor el viento que se opone a su ascenso".
José Ingenieros

Trabajar con la muerte. Una afirmación de la vida

La verdad tolerable

La sociedad actual vive en una cultura contra la muerte, donde pareciera que la muerte no formara parte del proceso de la vida, como si fuera posible que no existiera o que nunca llegara. Pensamiento mágico por excelencia...creer que podemos evitarla si no hablamos de ello.

Pero resulta que muchas veces debemos trabajar con la muerte, acercarnos a ella en las distintas situaciones de emergencias, ver el sufrimiento que despierta en las víctimas, en sus familiares, en sus amigos. Y se crea la gran paradoja que es que trabajamos con un situación a la que tenemos miedo...y el resultado de eso es absolutamente negativo en nuestra salud mental.Como trabajar con aquello que tememos, como trabajar con aquello que ni siquiera podemos nombrar??

Vemos como con el paso del tiempo los rituales desaparecen (velatorios, lutos, etc) cada vez se invisibiliza mas este proceso...se da menos lugar real a sentir las perdidas.

Disfrizamos una realidad, tenemos una enorme dificultad para decir la palabra muerte y usamos metáforas tales como "ya no esta con nosotros" "ya no sufre" "se ha ido" y otras...

Frente a la muerte aparece con frecuencia el lenguaje no verbal con mayor intensidad que en la forma de uso habitual. Y resulta que decimos con el cuerpo y con gestos algo totalmente distinto a lo que decimos con palabras. La incoherencia entre lo que decimos y lo que pensamos enferma.

Comenzar a pensar a la vida y la muerte como un proceso único y continuo es un desafío, donde la muerte es solo el instante final, inevitable, mientras que la vida es un continuo de experiencias que valen la pena ser vividas sin estar teñidas por un miedo a algo inevitable. Este recorrido es necesario para quienes trabajan en situaciones extremas. Conservar la calidad de vida y la alegría por cada día vivido nos permite disfrutar cada instante y no ser rehenes de nuestros propios miedos

Ya lo decía la abuela, mejor prevenir que curar...

En el área de psicología se acostumbra poco, o casi nada, pensar en Prevención. Cuando es especialmente allí que radica la excelencia del trabajo, la posibilidad de estar prevenidos, entrenados, organizados y preparados correctamente para acudir y responder a una demanda ante una situación de emergencia, urgencia o desastre.

Hoy con toda la experiencia vivida, lamentablemente, en el mundo sabemos que sólo un equipo que ha trabajado arduamente y con excelencia en un entrenamiento previo puede apostar al éxito de una intervención, más allá de los resultados concretos, que muchas veces exceden las posibilidades de abordaje y de comprensión...

Es por esto que la Psicología de la emergencia propone como eje fundamental del trabajo el entrenamiento conjunto, los códigos compartidos, las prácticas y simulacros dentro de cada institución y empresa, luego con otras instituciones que trabajarán conjuntamente en la situación crítica (bomberos, policía, defensa civil, etc.). Tener previstos los dispositivos de manejo de estrés previos y posteriores a cada situación crítica y contar con los profesionales que puedan intervenir en el cuidado y atención de aquellos afectados que así lo requieran o necesiten. O sea, trabajar básicamente en **Prevención, en todas sus dimensiones: Primaria, Secundaria y Terciaria**

La planificación de la actuación psicosocial y técnica en emergencias permite una respuesta organizada y lo más objetiva posible a las demandas, necesidades y problemas.

Planificar la intervención psicosocial y técnica es una necesidad presente desde la prevención primaria hasta la rehabilitación psicosocial.

Los intervinientes en las diferentes situaciones de emergencia (brigadistas, bomberos, sanitarios, trabajadores sociales, cuerpos de seguridad, forenses, psicólogos, etc.) precisan de **una formación** continuada que permita una respuesta

de calidad a esas demandas de carácter psicosocial y técnicas que están presentes, en mayor o menor medida, en cualquier emergencia.

La intervención psicosocial tiene diferentes momentos y escenarios y, por tanto, no es una actuación exclusiva del personal específico. Todos los actuantes en la emergencia tenemos que tener una mínima formación psicosocial para actuar en estos contextos. Esto no sólo contribuye a posibilitar un mejor cuidado de las víctimas, sino que garantiza que se trabajará sobre el propio cuidado, condición básica e indispensable para una correcta y eficaz actuación, y sobre todo para preservar una calidad de vida deseable para todos.

Parte 2

Recursos y Técnicas

“Si un hombre no marcha a igual paso que sus compañeros, puede que eso se deba a que escuche un tambor diferente. Que camine al ritmo de la música que oye, aunque sea lenta y remota...” Henry David Thoreau

1- Recursos para uso personal de Profesionales de emergencias

A- Para pensar en positivo

Pensar en positivo no significa dejar por fuera los pensamientos negativos, la tristeza, o la pena. Por el contrario, significa que esos sentimientos y emociones pueden ser más llevaderos y se superan y procesan con más facilidad si aprendemos a encontrar en nosotros mismos los aspectos positivos de cada situación. Sabemos que ambos aspectos, positivos y negativos conviven en todo momento, la pregunta es ¿en cuál ponemos atención? Sobre cual nos apoyamos para pensar cada momento de nuestras vidas?

Pensar positivamente no significa negar, significa aprender a encontrar que hasta la situación más difícil siempre nos da una pequeña luz que ilumina un camino posible... Significa que como todo en la vida, es cuestión de aprender y sobre todo de eso...de aprender a vivir mejor...

Tener en cuenta estas claves puede ayudar a reformular nuestra forma de sentir, pensar y actuar.

1.- Evitar las ideas del tipo “todo o nada”. La realidad no es “blanca y negra” o “buena o mala. Si pensamos en esos términos, somos rígidos y no damos lugar a otras posibilidades, a otras intensidades.

2.- No generalizar demasiado. Alguien mintió o no acudió a la cita, pero eso no significa que ocurra en todos los casos. Conclusiones que comiencen con “siempre” o “nunca” suelen conducir a exageraciones y la mayoría de las veces a que emitamos juicios equivocados sobre algo o alguien.

3.- No focalizar en el peor detalle. Las situaciones tienen distintos puntos de vista. Si elegimos centrarnos en lo peor, todo se verá mal. Por ejemplo, dar más importancia a críticas que a elogios. Solemos naturalmente ver lo malo como pesado y lo bueno como algo natural...a lo que casi no le prestamos atención...Si alguien no nos saluda, lo notamos enseguida, nos afecta. Si alguien nos saluda, es natural que así sea, no lo rescatamos como positivo.

4.- No minimizar lo bueno. Siempre hay algo positivo para destacar. Si lo pasamos por alto o lo desvalorizamos, perdemos la oportunidad de apreciar sus ventajas.

5.- Por menos o por más. Nos equivocamos tanto cuando exageramos la importancia de un problema como cuando minimizamos nuestras capacidades para resolverlo

6.- Evitar las predicciones. Ante indicios confusos o que nos despiertan ansiedad, anticipamos la peor conclusión. Pensar que algo saldrá mal incide en su resultado.

7.- Decir “no” a las suposiciones. En nuestra comunicación cotidiana es frecuente que creamos que otro (amigo, pareja, compañero) piensa o siente de un modo. ¿Cómo sabemos que es así? Preguntar es mejor que suponer.

8.- Huir de la victimización. Frases o sentimientos como “¿por qué me toca siempre a mí?” o “siempre tengo mala suerte” o “¿por qué a los otros sí y a mí no?” nos colocan en un lugar pasivo, donde perdemos la posibilidad de ser dueños de nuestras propias decisiones de cambiar algo.

9.- No poner ni ponernos etiquetas. Al equivocarnos, no toda nuestra persona merece ser descalificada; y algo similar ocurre cuando otros cometen errores. No es lo mismo decir “esto lo hice mal” que “soy un tonto”. Pero atención: tampoco responsabilizar a los demás por errores propios.

10.- Poner límites a la propia responsabilidad. Si nos creemos responsables de cada problema (una separación, un hijo que desaprueba, etc.) sólo sentiremos culpa. Esta idea, sin embargo, oculta otra, más negativa aún: creer que todo está bajo nuestro control.

B- Rescatar Emociones positivas

Tendemos en general a recordarnos los momentos del día más pesados, los complicados o difíciles y minimizamos o hasta olvidamos los agradables, sin darnos cuenta cuanto perdemos.

Al finalizar el día, antes de acostarse dedicar unos minutos a repasar los momentos del día en que se sintieron realmente bien y por qué.

Sentado, con los ojos cerrados, evocar el momento en que se sintió valiente, tranquilo, reconocido, inteligente, bondadoso, etc.

El llamado inesperado que despertó una sonrisa, la comida sabrosa, un paisaje agradable... todo lo que se pueda evocar ligado a momentos agradables, por pequeños que sean. Irán descubriendo cuantos momentos hay en nuestras vidas a los que no les prestamos atención, y creemos que son "normales", y sin embargo son especiales, y hacen la vida más sencilla, mas agradable.

C- Premisas de Autocuidado

El autocuidado es la premisa básica para cualquier intervención, desde la más sencilla hasta la más compleja y debería, con el tiempo y con la implementación cotidiana, convertirse en un hábito natural y automático. Para esto es importante aclarar y pensar cada uno de los siguientes puntos que en forma conjunta constituyen lo que llamamos autocuidado

-Contrato claro. Esto significa poder discutir en forma grupal e individual las condiciones de trabajo, lo que se espera de uno y lo que uno está dispuesto a brindar, más allá del contrato "oficial".

- Límites propios, límites del equipo: cada individuo posee límites propios, biológicos, físicos, emocionales, económicos, familiares, etc. y cada grupo también. Estos límites pueden ser transitorios o permanentes, y deben ser aclarados y conocidos por la persona en primer lugar (autoconocimiento) y por el equipo, representantes y la institución en segundo lugar.

-Cuidado emocional: cada intervención difícil por su riesgo, su resultado, su implicancia personal, deja abierta la necesidad de un cuidado especial para poder procesar lo sucedido, revisar lo trabajado, analizar variables, y sobre todo aprender de lo vivido.

La contención emocional y el cuidado del equipo son indispensables para que el brigadista y el equipo al que pertenece puedan seguir trabajando sin "arrastrar" emociones negativas y dificultades grupales, que llevan muchas veces al desgaste y gran malestar en la dinámica interna del equipo .

- No evitar pensamientos: saber que el mecanismo de negación funciona muchas veces como falso protector...no es bueno negar o evitar pensar en aquello que nos pone mal o nos ha angustiados, es importante enfrentar estas emociones, pero con técnicas adecuadas, en espacios especiales, con pares o profesionales si es necesario. Saber pedir ayuda y comprender de la importancia de la comunicación en cualquier proceso emocional. Solo nos hace buenos profesionales el poder conocer nuestras limitaciones.

-Técnicas concretas: Conocer y disponer de técnicas concretas para manejar situaciones complejas a nivel individual o grupal, para trabajar correctamente con las víctimas y evitar así más estrés, etc. Estas técnicas deben ser aprendidas y ejercitadas antes, se debe contar con ellas como herramientas para la intervención temprana, herramientas ya incorporadas y aprendidas

-Soporte de pares: tener en cuenta que “para un brigadista no hay nada mejor que otro brigadista en el momento de entender una emoción” Este primer soporte, esta primera ayuda y acercamiento es fundamental, porque hablan el mismo idioma, comparten los mismos códigos, viven, vivieron o vivirán experiencias similares, los une la misma pasión....pero este par debe estar FORMADO, sino este acercamiento en lugar de ser la ayuda que quien sufre necesita se convierte en dolor que los transforma en dos víctimas...

El autocuidado y la protección física y emocional del brigadista son la primera cuestión a tener en cuenta para poder hablar de profesionalismo y compromiso con la tarea. La ayuda a las víctimas y la acción ante las emergencias resultan exitosas, más allá de los resultados finales, si el brigadista se encuentra prevenido, protegido y contenido, y no en permanente riesgo de convertirse en una víctima más.

2-Técnicas para el autocuidado y cuidado de Primeros Respondientes y Personal de Emergencias

A- Defusing *Análisis técnico y emocional de una intervención*

Se realiza en un lugar tranquilo, fuera la circulación de otras personas, participan solo el equipo, no es aconsejable que participen personas que no hayan estado en la intervención, si deben estar aquellos que estuvieron a cargo de la comunicación y otras actividades relacionadas directamente al hecho

Antes de comenzar se aclara que todo lo que se diga quedara entre ustedes, se pide claramente **confidencialidad y respeto**.

Coordina esta actividad quién estuvo a cargo de la intervención.

1º Paso ¿Qué pasó? Uno por uno, incluso el coordinador.

Sentados en círculo, el coordinador comienza aclarando los puntos anteriores (confidencialidad y respeto) y le da la palabra a quien tiene a su lado, le pide que cuente que pasó, esto es solo lo que él hizo, puntualmente (por Ej., Llegue, fui a mi oficina, me avisaron del hecho, me dirigí al lugar, etc) Todos deben hablar uno por uno, incluso el jefe, y hay que evitar las discusiones y los relatos emocionales fuertes, eso se ira viendo mas adelante...este paso lo que logra es que por primera vez se reconstruye la intervención completa, porque cada uno tiene su propia versión y sabe lo que sucedió en su lugar, pero no lo que estaba sucediendo en otro (como

consecuencia de la disociación instrumental) ...así muchos enojos y malentendidos se aclaran y muchas otras cuestiones técnicas también. El coordinador habla al final y explica que realizó, y si algo fue cuestionado también lo explica. Este paso se realiza en lenguaje cognitivo, *que, como, quien, donde y cuando*.

2º Paso ¿Que hicimos mal? ¿Por qué?

Aquí el análisis ya no es uno por uno, sino entre todos, en forma espontánea (conversación general) se hace un registro de que cosas se hicieron mal, (no llevamos tal cosa, calculamos mal la magnitud del hecho, éramos pocos, falta comunicación etc.) Con la clara intención de poder corregirlas y no de buscar culpables, **aquí no hay culpas, sino responsabilidad** de un equipo, el jefe debe evitar que se culpen y hagan reproches y propiciar que todos se hagan cargo de errores para mejorarlos.

3º Paso ¿Qué hicimos bien? Por qué. Rescatar lo que se hizo bien y qué contribuyó a que así saliera

Este paso es igual al anterior, pero se rescatan todas las cosas que se hicieron bien porque lo habitual es solo marcar errores y no aciertos, y sabiendo que se hace bien se refuerza al equipo y se puede ver cual es el camino para crecer (por Ej., llegamos rápido, teníamos formación en tal cosa, sabíamos como coordinarnos, etc.)

4º Paso. Qué necesitamos/necesito. Primero a nivel grupal Y luego a nivel individual, especialmente si hubo algún integrante muy afectado Pedir ayuda, si es necesario, para Debriefing o ayuda psicológica (breve y focalizada).

Aquí es un paso emocional y es ver primero si el equipo completo o varios necesitan ayuda por el momento vivido, puede ser pedir intervención de otra persona, tener alguna charla en privado con algún jefe o compañero para hablar de lo sucedido, rotar actividades por un tiempo, etc.) y luego a nivel individual, si alguien en especial necesita esta ayuda, a esta altura ya se sabe si hay alguna persona mucho más afectada que otra y si no lo dice se le pregunta directamente si necesita alguna ayuda y se le ofrece estar a disposición si quiere hablar en privado)

Luego de la parte emocional se formula puntualmente la necesidad técnica de acuerdo al punto 2. Que se necesita puntualmente, capacitación específica, materiales, reuniones de equipo, etc. Y como se hará para gestionarlo. (Notas, pedidos formales, etc.)

5º Paso AGRADECIMIENTO.

Este paso es tan sencillo que generalmente se lo pasa por alto...y es uno de lo más importantes. Es agradecer al equipo por la disposición, por estar presentes, por la entrega y el compañerismo. Esto es imprescindible para que cada uno sienta el reconocimiento por lo trabajado y el plus humano aportado.

Importante: No dar licencias a personas afectadas, rotar sus tareas, apoyarlo diariamente, facilitar el diálogo con sus pares.

Es importante no dar licencias cuando una persona esta afectada a nivel emocional, porque estar en la casa, alterar la rutina, que todos estén pendientes de él lo perjudica mucho más de lo que lo ayuda. Su cabeza no para y las emociones negativas crecen sumado a la sensación de poder realizar la tarea. Se recomienda rotar, proponer que no salga por un tiempo a intervenciones que puedan ser riesgosas o fuertes, que realice otras tareas, pero que vaya al trabajo en su horario habitual. Si no se presenta es aconsejable que algún compañero que tenga buena relación con él se acerque a su casa y lo convoque a ir. Cuando se pacta una rotación de tareas “por un tiempo” este tiempo debe ser claramente especificado, por ej. 2 semanas, un mes, etc., sino trae más confusión y temor a no ser reincorporado a las tareas habituales.

B- Debriefing

La técnica del Debriefing nació en las intervenciones de emergencia como una necesidad de dar una rápida ayuda a las víctimas directas y colaborar para que los intervinientes puedan sobrellevar la carga emocional tras una catástrofe.

Luego se fue modificando y hoy es una técnica reconocida a nivel mundial por su eficacia en la prevención del estrés postraumático. Se puede aplicar a todas aquellas personas que han vivido una situación difícil, triste o traumática y presentan reacciones y emociones difíciles de sobrellevar, que en un primer momento son normales y pueden con el tiempo convertirse en patológicas si no son tratadas a tiempo.

Se busca a través del uso del lenguaje cognitivo y el emocional que la persona pueda integrar el relato traumático de manera normal, en forma lógica y cronológica, para poder así evitar la revictimización constante y comenzar lentamente a abrir el futuro como posibilidad de crecimiento postraumático.

Es una técnica **preventiva**, cognitiva, estructurada en siete pasos que nos permite en **dos sesiones** prevenir la cronificación de las reacciones normales al estrés postraumático y detectar en forma precoz aquellos trastornos que necesitan asistencia específica. Su carácter de preventivo y no terapéutico permite que puedan aplicar esta técnica todas aquellas personas que aun no siendo profesionales de la salud mental se encuentren relacionados a esta temática.

Tiene la posibilidad de ser usada a nivel individual o grupal.

C- Plan para manejo de estrés

Este plan esta basado en la idea de que somos seres biopsicosociales, y como tales cuando algo afecta a uno de estos planos, los otros se ven inmediatamente afectados. En momentos de estrés agudo o de estrés crónico, aparecen reacciones

que alteran la estabilidad y armonía de los mismos (problemas físicos, problemas emocionales, problemas sociales) Por esto es importante abordar un manejo de nuestras conductas que nos permita cuidarnos en forma integral para facilitar el control del estrés y poder procesar la situación crítica vivida o darnos el tiempo necesario a controlar un estado de estrés crónico y cotidiano. Es recomendable realizar este plan durante un mínimo de 6 a 8 semanas para poder lograr los cambios necesarios y dar tiempo a que nuestro cuerpo y mente modifiquen las reacciones de estrés.

- **Dieta sana.** Agradable. 4 comidas. Evitar comidas pesadas que complican la digestión y aumentan la sensación de cansancio y desgano.
- **Ejercicio físico.** 3 veces por semana 30 min. La actividad es a elección y debe responder al gusto y posibilidades de cada uno.
- **Act. placentera** (hobby o algo ligado al propio placer) 1 vez por semana 1 hora. Elegir aquella actividad que nos conecte con el gusto y el placer olvidados, o aquello que nunca nos damos el tiempo de hacer.
- **Act. Social** Encuentro con personas más allá del núcleo familiar, amigos o familiares que no convivan. 1 vez por semana. Fomentar la red social, la charla agradable.
- **Calidad de sueño.** Un mínimo de 6 horas y un máximo de 8 horas
- **Ejercicio Respiratorio.** A la mañana antes de empezar el día y a la noche antes de dormir. Durante 10 min.
- **Pensamiento positivo.** Concentrarlo en el ejercicio respiratorio de la noche. Repasar los momentos más agradables del día mientras se realiza el ejercicio antes de dormir.

D- Ejercicio Respiratorio

Respiración controlada

Duración: diez minutos dos veces por día, al levantarse y al acostarse.

Preventivo de la acumulación de estrés y facilitador de la calidad de sueño nocturno. Se utiliza también como modo para calmar a las personas en situación de crisis emocional. En este caso debe ser guiado.

Procedimiento:

Sentado, con los pies apoyados sobre el piso, los ojos abiertos, la espalda en posición recta. Una mano apoyada sobre el abdomen. Respire profundamente tomando el aire por la boca, y llevándolo al abdomen, percibiendo como se expande por la entrada de aire. Retenga el

aire en tres tiempos. Luego exhale rápidamente y en una sola vez todo el aire por la boca. Repetir con breves intervalos.

Beneficios: Alivia la ansiedad. Estimula la circulación de energía. Calma estados de ansiedad importantes y posibilita la recuperación de los ritmos cardiaco, respiratorio y circulatorio alterados por la agitación. Se basa en que la persona pueda mantener el control de su estado y activamente pueda recuperar un estado rítmico necesario para la calma.

E- Cómo comunicar noticias tristes. Protocolo

Saber previamente que:

- Las personas tienen más recursos propios de los que suponen y suponemos....debemos contar con esto y poder explicarlo con palabras sencillas, ...conocer y pensar antes en situaciones tales como: *la tristeza siempre es proporcional al amor, no se llora por quien no se ama* “Hay respuestas que desde lo humano no tendremos nunca” (*por que murió así?, por que tan joven? etc.*) ...etc.” Los recursos son sistémicos y personales.
- Brindar sólo la información necesaria para que se comprenda, con lenguaje cognitivo (donde falleció, cómo sucedió, etc.)
- Proveerse previamente de lo necesario (pañuelos, teléfono, agua, etc.)
- Es fundamental tener la mayor información posible antes de comunicarla!!!!!! Es preferible que alguien espere unos minutos por información confirmada y lo más amplia posible a que reciba datos equivocados o demasiado escasos. Siempre la información debe ser corroborada y verificada.

Cómo acercarse:

1- Hacer contacto visual, presentarse, pedir el nombre, esperar y dejar que las emociones fluyan...Contener con una presencia fuerte, no abrazar ni “compartir el dolor”. Comprender el dolor.

2- Dar un panorama general, en lenguaje cognitivo, dar información fidedigna sobre el hecho. Esperar unos segundos, pueden aparecer preguntas concretas (cómo murió, cuándo, dónde, dónde está, sufrió, etc.) Poder tener la mayor cantidad de información previa permite responder en esta instancia.

3- Dar respuestas precisas, calmar. No dejar sola a la persona, dar a conocer sus derechos, en caso de necesidad de reconocimiento del cuerpo, proponer distintas formas de acercamiento al mismo.

(Con nosotros, con familiar, a la distancia, etc.), hablar poco, sólo lo necesario. Observar signos físicos para evitar que se descompense físicamente.

4- acompañar, y no dejar solo hasta que red social (familia, amigos, otros) se haga cargo y acompañe

Sugerencias Prácticas Para la Formación y Equipamiento de los Grupos de Intervención

Equipamiento sugerido para el armado de mochilas individuales para cada interviniente en situaciones críticas. Aparte de los equipos que habitualmente usa cada brigada o cada equipo de primera respuesta se recomienda tener previstas mochilas o similares con los objetos abajo nombrados. La finalidad de esta preparación es contar con elementos que serán de gran utilidad en situaciones críticas y que nos facilitaran la tarea a nivel emocional en el trabajo con víctimas. Son elementos de bajísimo costo económico y gran rendimiento en la gestión de la crisis.

- Cigarrillos – encendedor
- Pañuelos de papel
- Lista de personas del equipo (función, TE, etc.)
- Material impreso de información para víctimas (reacciones normales, lugares de consulta, etc.) varias copias.
- Block de hojas – birome
- Caramelos
- Velas
- Un peluche, libro infantil, etc.(para casos donde puedan estar involucrados niños) permite ocupar al niño y relacionarlo con algo familiar que lo calme.

Es muy importante tener líneas de acceso directo con la policía y bomberos de la provincia. o el municipio, para agilizar comunicación y decisiones, no deben ser las mismas líneas que maneja el resto de la población.

La formación básica estandarizada es la que garantiza la coherencia y eficacia de la intervención, los protocolos deben ser conocidos, consensuados y aceptados por el grupo y la formación continua compartida. Más allá de esta formación cada integrante posee otras capacidades, entrenamientos, estudios, etc., que el resto del grupo debe conocer y poder disponer de ello ante la necesidad.

Por este motivo se deben realizar reuniones periódicas y contactos a través de Internet (mails, Chat, foros, etc.) para garantizar una actualización de recursos y un trato fluido entre los miembros del equipo.

Relatos

Para pensar...

DAR

En un oasis escondido entre los más lejanos paisajes del desierto, se encontraba el viejo Elías trabajando la tierra.

Su vecino Francisco, el acaudalado mercader, se detuvo para que sus camellos abrevaran y vio a Elías sudando mientras parecía escarbar en la arena.

- ¿Qué tal anciano? La paz sea contigo.
- La paz sea contigo- contestó Elías, sin dejar de hacer su tarea.
- ¿Qué haces aquí, con este calor y esa pala en las manos?
- Estoy sembrando- contestó el viejo
- ¿Qué siembras aquí, bajo este sol terrible?
- Dátiles- respondió Elías, mientras señalaba el palmar a su alrededor.
- ¡Dátiles! repitió el recién llegado. El calor te ha hecho mucho daño, querido amigo. Ven, deja esa tarea y vamos a beber unas copas.
- No, debo terminar la siembra. Luego, si quieres, beberemos.
- Dime, amigo, ¿cuántos años tienes?
- No sé, sesenta, setenta...no sé, lo he olvidado. Pero eso, ¿qué importa?
- Mira, amigo. Los dátiles tardan más de 50 años en crecer, y recién cuando se convierten en plantas adultas, están en condiciones de dar frutos. Ojala vivas hasta los 120 años, pero tú sabes que difícilmente puedas llegar a cosechar algo de lo que estás sembrando. Deja eso y ven conmigo.
- Mira Francisco, yo he comido los dátiles que sembró otro, alguien que no pensó en comerlos. Siembro hoy para que otros puedan comer mañana los dátiles que estoy plantando...Aunque sólo sea en honor de aquel desconocido, vale la pena terminar mi tarea.

Es un privilegio hacer crecer a un árbol y terminar regalando sus frutos. Sembrar para que alguien, tan importante como uno mismo, pueda recoger la cosecha, y entonces darse cuenta que ésa es quizás la mejor razón para la siembra

Relato de la tradición oral

El Peregrino y la Plaga

*“Un día un peregrino se encontró con la Plaga
y le preguntó adónde iba:
- A Samarkanda, -le contestó-;
me tengo que llevar a cuatrocientas personas.*

*Pasó una semana y cuando el peregrino
se volvió a encontrar con ella
que regresaba de su viaje
la interpeló indignado:*

*- ¡Me dijiste que ibas a matar
sólo a cuatrocientas personas
y mataste a tres mil!*

*La Plaga le respondió verazmente:
- ¡Eso no fue así!
Yo sólo maté a cuatrocientas,
como te previne.
A las otras dos mil seiscientas
no las maté yo:
las mató el Miedo.”*

Los derechos de este material pertenecen a la Lic. Alicia Galfasó, pudiendo solo ella o quien ella declare su apoderado alterar, publicar o difundir dicho Manual.

Alicia Galfasó
aligalfaso@sion.com

