
UNIDAD 7: SICOLOGÍA EN DESASTRES

En esta unidad usted aprenderá sobre:

- **Sicología en Desastres:** El impacto psicológico de un desastre sobre los rescatistas y las víctimas, y cómo proporcionar "primeros auxilios psicológicos".
- **Cuidar a su Compañero, a las Víctimas y a Usted Mismo:** Pasos que se pueden tomar de forma individual y como parte del CERT, antes, inmediatamente después y luego de un desastre.

[Esta página ha sido dejada intencionalmente en blanco]

INTRODUCCIÓN Y VISIÓN GENERAL DE LA UNIDAD

Durante un desastre, los miembros del CERT podrían ver y oír cosas desagradables e incómodas.

Los miembros del CERT se preparan para desempeñar su papel, durante y después de un desastre, aprendiendo sobre el posible impacto que tienen los desastres sobre ellos mismos y sobre otros, tanto de forma emocional como física. Este conocimiento ayuda a los miembros del CERT a comprender y manejar sus reacciones ante un evento y a trabajar mejor con otros.

Recuerde lo que usted ha aprendido sobre la organización del equipo. Los conceptos sobre la organización del equipo le pueden ayudar de forma operativa y psicológica. Trabajar juntos y cuidarse el uno al otro son dos características importantes de los equipos exitosos.

Los primeros auxilios psicológicos no son una terapia; más bien, son un conjunto de técnicas para proporcionar intervención emocional durante las operaciones de campo. Las técnicas que cubre esta unidad le ayudarán a manejar las situaciones personales para satisfacer las necesidades de todos los supervivientes, incluidas las víctimas y los miembros del CERT.

OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al final de esta unidad, usted podrá:

- Describir el ambiente emocional en el desastre y después del desastre, tanto para las víctimas como para los rescatistas.
- Describir los pasos que pueden dar los rescatistas para aliviar su propio estrés y el de los otros supervivientes del desastre.

TEMAS DE LA UNIDAD

La unidad le hará comprender los siguientes componentes de los primeros auxilios psicológicos:

- Trauma en Desastres
- Bienestar del Equipo
- Trabajar con los Traumas de los Supervivientes

TRAUMA EN DESASTRES

Durante un desastre, usted podría ver y oír cosas muy desagradables.

El trauma psicológico directo podría producirse por:

- Sus propias pérdidas personales
- Trabajar en su comunidad
- Ayudar a los vecinos, amigos y compañeros de trabajo que quedaron heridos
- No sentirse seguro y a salvo

El trauma indirecto, al que también se lo conoce como fatiga por compasión o victimización secundaria, es una reacción natural por estar expuesto al trauma de un superviviente. Una persona que se identifica muy fuertemente con un superviviente podría adoptar los sentimientos de ese superviviente. El trauma indirecto es un "riesgo ocupacional" para las personas que ayudan.

Adoptar los sentimientos de los supervivientes como si fueran los suyos propios puede afectar la capacidad de realizar su trabajo como rescatista y también puede tener un impacto a largo plazo. Apropiarse de los problemas de los otros incrementará su propio estrés y afectará a su eficacia en general.

Permanezca alerta a los síntomas del trauma en desastres en usted mismo, así como en las víctimas y otros supervivientes del desastre, como sus compañeros del CERT, para que usted pueda tomar medidas para aliviar el estrés.

TRAUMA EN DESASTRES (CONTINUACIÓN)

SÍNTOMAS SICOLÓGICOS POSIBLES

Algunos tipos de respuestas sicológicas y fisiológicas relacionadas con los desastres, que usted podría experimentar o ver que otros las experimentan, son:

- Irritabilidad o ira
- Auto culparse o echar la culpa a otros
- Aislamiento y retraimiento
- Miedo de que se repita el desastre
- Sentirse aturdido, paralizado o abrumado
- Sentirse indefenso
- Cambios de humor
- Tristeza, depresión y pena
- Negación
- Problemas de concentración y de memoria
- Conflictos en la relación/desacuerdo marital

SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS POSIBLES

- Pérdida del apetito
- Dolores de cabeza o dolor en el pecho
- Diarrea, dolor de estómago o náusea
- Hiperactividad
- Aumento del consumo de alcohol o drogas
- Pesadillas
- Incapacidad para dormir
- Fatiga o baja energía

BIENESTAR DEL EQUIPO

Hay una variedad de acciones que se pueden tomar antes, durante y después de un incidente, para ayudar a manejar el impacto emocional del trabajo de respuesta en desastres.

Un paso para manejar el impacto es conocer con anticipación los posibles síntomas psicológicos y fisiológicos del trauma en desastres, cubiertos en esta unidad.

Algunos otros aspectos del manejo del estrés para los socorristas del CERT incluyen acciones que los miembros de este equipo pueden realizar por sí mismos y las acciones que los líderes del CERT pueden tomar durante la respuesta.

FORMAS DE REDUCIR SU PROPIO ESTRÉS

Solamente usted sabe qué es lo que le reduce el estrés, y esforzarse por encontrar cosas que reduzcan su estrés personal es muy valioso antes de que ocurra un incidente.

Usted puede dar los siguientes pasos preventivos en su vida diaria:

- Duerma lo suficiente.
- Haga ejercicios regularmente.
- Coma una dieta balanceada.
- Equilibre el trabajo, el juego y el descanso.
- Acostúmbrese a recibir y a dar; debe recordar que su identidad es más amplia que la de un ayudante.
- Relaciónese con otros.
- Use recursos espirituales.

Además de los pasos preventivos, usted debe explicar a sus seres queridos y amigos cómo ellos le pueden ayudar cuando usted regrese del área del desastre.

- Que escuchen cuando usted quiera hablar.
- Que no le obliguen a hablar si usted no quiere.

Usted también podría compartir con sus seres queridos y amigos la información sobre los posibles síntomas psicológicos y fisiológicos relacionados con el desastre, de los cuales se habló anteriormente.

BIENESTAR DEL EQUIPO (CONTINUACIÓN)

CÓMO PUEDEN REDUCIR EL ESTRÉS LOS LÍDERES DEL EQUIPO DURANTE EL INCIDENTE

Los líderes del CERT pueden tomar medidas para reducir el estrés de los trabajadores en el rescate antes, durante y después del incidente:

- Informar al personal del CERT, antes de que empiecen los trabajos, sobre qué podrían ver y qué podrían esperar en términos de respuesta emocional en los supervivientes y en ellos mismos.
- Enfatizar que el CERT es un equipo. Compartir la cantidad de trabajo y la carga emocional puede ayudar a calmar las emociones reprimidas.
- Animar a los rescatistas para que descansen y se reagrupen, pues de esta manera pueden evitar el agotamiento.
- Ordenar a los rescatistas que se tomen un descanso lejos del área del incidente y se alivien del estrés producido por el esfuerzo.
- Animar a los rescatistas para que coman e ingieran líquidos adecuadamente durante toda la operación. Explicarles que deben tomar agua u otros líquidos para recuperar electrolitos, y evitar las bebidas con cafeína o azúcar refinada.
- Organizar una reunión informativa, de 1 a 3 días después del evento, en la cual los trabajadores describan lo que encontraron y expresen sus sentimientos sobre esto en una forma más profunda.
- Rotar los equipos para hacerles descansar o darles nuevas tareas (p. ej., de trabajos con mucho estrés o otros de menos estrés). Animar a los miembros del equipo a que hablen entre ellos sobre sus experiencias. Esto es muy importante para su salud mental.
- Retirar gradualmente a los trabajadores. Retírelos gradualmente de áreas de mucho estrés en el incidente a otras de menos estrés. Por ejemplo, no retire y envíe a su casa a un miembro del equipo que haya terminado hace poco una operación de mucho estrés; en lugar de esto, asígnelo a una responsabilidad de poco estrés para que pueda quitarse la presión gradualmente.
- Realizar una discusión breve (calmante) con los trabajadores del rescate después de su turno, durante la cual ellos puedan describir lo que encontraron y expresar sus sentimientos acerca de eso.

BIENESTAR DEL EQUIPO (CONTINUACIÓN)

SESIÓN SOBRE EL ESTRÉS POR INCIDENTES CRÍTICOS (CISD)

Una sesión sobre el estrés por incidentes críticos (critical incident stress debriefing, CISD) es un tipo de intervención que podría ser útil para un CERT. La CISD es uno de los varios componentes del manejo del estrés por incidentes críticos (critical incident stress management, CISM). El CISM es un proceso de curación a corto plazo que se centra en ayudar a la gente para que maneje su trauma tratando un incidente cada vez. Tiene como propósito reducir el riesgo de que alguien experimente trastornos por estrés postraumático y hacer que las personas regresen a sus vidas diarias lo más pronto posible.

Los líderes del CERT pueden invitar a profesionales de salud mental, capacitados en el manejo del estrés por incidentes críticos (CISM), para que lleven a cabo la sesión sobre el estrés por incidentes críticos (CISD).

La CISD es un proceso grupal formal que se realiza de 1 a 3 días después del evento. Está diseñada para que el personal de los servicios de emergencia y los voluntarios puedan sobrellevar el evento traumático.

La CISD no debe utilizarse como una intervención aislada, sino que debe usarse conjuntamente con otros tipos de intervención, como atenuación, reuniones y hacer el seguimiento de la persona.

Una CISD tiene siete fases:

1. Introducción y descripción del proceso, incluyendo la garantía de confidencialidad
2. Revisión del material objetivo sobre el incidente
3. Compartir los pensamientos y sentimientos iniciales sobre el incidente
4. Compartir las reacciones emocionales hacia el incidente
5. Examinar los síntomas de estrés experimentados por los participantes
6. Instrucción sobre las reacciones normales al estrés
7. Terminación y evaluación de otras necesidades

La participación en una CISD debe ser voluntaria.

Su agencia podría ayudar para organizar los servicios de la CISD para el CERT. Si no se puede disponer de una CISD a través de la agencia, usted debe ponerse en contacto con la Cruz Roja o con una agencia comunitaria de salud mental para programar una CISD.

Aunque podría ser beneficioso, el consejo espiritual no puede sustituir a la orientación psicológica en desastres brindada por un profesional.

TRABAJAR CON EL TRAUMA DE LOS SUPERVIVIENTES

Los supervivientes de una crisis pasan por una serie de etapas emocionales y usted, como rescatista, debe estar consciente de lo que podría encontrar.

- En la etapa del impacto, por lo general los supervivientes no sienten pánico y podrían, en realidad, no mostrar emociones.
- En la etapa de inventario, que es inmediatamente después del evento, los supervivientes evalúan los daños y tratan de localizar a otros supervivientes. Durante esta etapa, se tiende a desechar los lazos sociales rutinarios y se favorece las relaciones más funcionales necesarias para las actividades iniciales de respuesta (p. ej., búsqueda y rescate).
- En la etapa de rescate, mientras responde el personal de los servicios de emergencia (incluyendo los CERTs), los supervivientes están dispuestos a recibir órdenes de estos grupos sin protestar. Esta es la razón por la cual es importante la identificación del CERT (cascos, chalecos, etc.).
 - Durante la etapa de rescate, es probable que los supervivientes estén muy serviciales y obedientes.
- En la etapa de recuperación, parece que los supervivientes actúan contra los rescatistas y el personal de los servicios de emergencia.
 - Mientras pasan a la etapa de recuperación, los supervivientes podrían expresar su ira o culpar a los rescatistas.
 - Usted debe esperar que los supervivientes muestren los efectos psicológicos del desastre — y debe esperar que algunas de las reacciones sean dirigidas contra usted.

CRISIS TRAUMÁTICA

Una crisis es una situación experimentada o presenciada en la cual se sobrepasa la capacidad de la gente para soportarla:

- La muerte o lesiones verdaderas o potenciales, en uno mismo o en otros
- Lesiones graves
- La destrucción de sus casas, barrios o pertenencias valiosas
- La pérdida de contacto con los miembros de la familia o amigos cercanos

TRABAJAR CON EL TRAUMA DE LOS SUPERVIVIENTES (CONTINUACIÓN)

El estrés traumático puede afectar:

- El funcionamiento cognitivo. Las personas que han sufrido estrés traumático podrían actuar irracionalmente, de formas que no son típicas en ellas, y tendrían dificultades para tomar decisiones. Podrían tener dificultades para compartir o recuperar los recuerdos.
- La salud física. El estrés traumático puede ocasionar una variedad de síntomas físicos — desde agotamiento hasta problemas de salud.
- Las relaciones interpersonales. Para los supervivientes, el estrés traumático puede ocasionar cambios temporales o a largo plazo en la personalidad, lo cual dificulta las relaciones interpersonales.

FACTORES MEDIADORES

La fuerza y el tipo de reacción personal al trauma varían, dependiendo de:

- La experiencia previa de la persona con un evento igual o similar. El efecto emocional de múltiples eventos puede ser acumulativo, lo cual produce reacciones más fuertes por el estrés.
- La intensidad del trastorno en las vidas de los supervivientes. Mientras más se trastornen las vidas de los supervivientes, más fuertes se harán sus reacciones psicológicas y fisiológicas.
- En significado del evento en la persona. Cuanto más la víctima perciba que el evento ha sido más catastrófico para él o ella personalmente, más intensa será su reacción por el estrés.
- El bienestar emocional de la persona y los recursos (especialmente sociales) que él o ella debe sobrellevar. La gente que ha tenido otros traumas recientes no podría sobrellevar el estrés adicional.
- El tiempo que ha transcurrido entre la fecha en que ocurrió el evento y el presente. Toma tiempo para "asumir" la realidad del evento.

Los miembros del CERT no pueden saber — y nunca deben suponer que saben — lo que alguien está pensando o sintiendo. Tenga en cuenta las etapas.

Usted no debe tomar de forma personal las actitudes superficiales de los supervivientes. Los rescatistas deben esperar que van a ver una gama de respuestas que variará de persona a persona, pero esas respuestas formarán parte del impacto psicológico del evento — y probablemente no estarán relacionadas con algo que los CERTs hayan hecho o dejado de hacer.

TRABAJAR CON EL TRAUMA DE LOS SUPERVIVIENTES (CONTINUACIÓN)

ESTABILIZAR A LAS VÍCTIMAS

El objetivo de la intervención psicológica en el sitio, por parte de los miembros del CERT, es el de estabilizar el sitio del incidente estabilizando a las personas. A pesar de que satisfacer las necesidades médicas es lo primero, usted puede brindar intervención psicológica de la siguiente manera:

- Observe a las personas para determinar su nivel de sensibilidad y si representan un peligro para ellas mismas o para otros.
- Haga que las personas ilesas se involucren en ayudar. Hacer que los supervivientes participen en actividades específicas les ayuda a sobrellevar la situación; por tanto, de los trabajos constructivos, como organizar los suministros. Esta estrategia tiene una eficacia especial en los supervivientes problemáticos.
- Ayude a los supervivientes a ponerse en contacto con los sistemas naturales de apoyo, como la familia, los amigos o el clero.
- Proporcione apoyo de esta forma:
 - Escúchelos hablar acerca de sus sentimientos y de sus necesidades físicas. A menudo las víctimas necesitan hablar sobre lo que les ha pasado — y desean que alguien las escuche.
 - Tenga empatía. Las respuestas comprensivas demuestran a las víctimas que alguien comparte sus sentimientos de dolor y pena.

ESCUCHAR CON EMPATÍA

Escuchar con empatía significa que usted debe escuchar y dejar hablar a la víctima. Las personas que saben escuchar deben:

- Ponerse en el lugar de la persona que habla, a fin de comprender mejor su punto de vista. Recurrir a experiencias pasadas o tratar de imaginar cómo se siente la persona que habla. Para limitar los efectos del trauma indirecto, tenga cuidado de no asumir completamente como suyos los sentimientos de quien habla.
- Escuche el significado, y no solamente las palabras, y ponga mucha atención a la comunicación no verbal del que habla, como el lenguaje corporal, las expresiones faciales y el tono de la voz.
- Repita periódicamente lo que le ha dicho la persona que habla, para asegurarse de que usted ha comprendido totalmente lo dicho y para indicarle que usted está escuchando. Esto refuerza el proceso de comunicación.

TRABAJAR CON EL TRAUMA DE LOS SUPERVIVIENTES (CONTINUACIÓN)

Los supervivientes que muestren indicios de querer suicidarse, de estar sicóticos o no ser capaces de cuidarse por sí mismos, deben ser remitidos a los profesionales de la salud mental para que les ayuden. (Esto será poco frecuente en la mayoría de los grupos de supervivientes).

LO QUE NO SE DEBE DECIR

Cuando brinde apoyo, usted debe evitar decir las siguientes frases. Superficialmente, estas frases tendrían la intención de consolar a los supervivientes, pero pueden ser malinterpretadas.

- “Comprendo”. En la mayoría de las situaciones nosotros no podemos comprender, a menos que hayamos tenido la misma experiencia.
- “No se sienta mal”. Los supervivientes tienen el derecho a sentirse mal y necesitarán tiempo para sentirse de forma diferente.
- “Usted es fuerte” o “Usted superará esto”. Muchos supervivientes no se sienten fuertes y dudan si podrán recuperarse de las pérdidas.
- “No llore”. Llorar está bien.
- “Es la voluntad de Dios”. Con una persona a la que usted no conoce, dar un significado religioso a un evento podría ser un insulto o haría enfadar a esa persona.
- “Pudo ser peor”, “Al menos usted tiene todavía ...” o “Todo va a estar bien”. A la persona le toca decidir si las cosas pudieron ser peores o si todo puede estar bien.

Antes que brindar consuelo, este tipo de frases puede obtener una fuerte respuesta negativa o que el superviviente se distancie de quien lo está escuchando.

Es bueno disculparse si el superviviente reacciona negativamente contra algo que se dijo.

TRABAJAR CON EL TRAUMA DE LOS SUPERVIVIENTES (CONTINUACIÓN)

MANEJAR LA MUERTE EN EL LUGAR DE LOS HECHOS

Una tarea desagradable con la que podrían enfrentarse los miembros del CERT es la que tiene que ver con una víctima que muere mientras está bajo el cuidado del equipo. Las pautas siguientes (T.W. Dietz, 2001; J.M. Tortorici Luna, 2002) son útiles para manejar esta situación:

- Cubra el cuerpo y trátelo con respeto. Envuelva bien a los cuerpos mutilados.
- Si la persona falleció mientras estaba en el área de tratamiento, traslade el cuerpo a la morgue temporal de su equipo. (Si a la persona se le puso una etiqueta de "Muerta" durante la priorización, no la saque del área del incidente).
- Siga las leyes y protocolos locales para ocuparse del fallecido.
- Hable con las autoridades locales para determinar el plan.

INFORMAR DE LA MUERTE A LA FAMILIA Y LOS AMIGOS

En algunos casos, los miembros de la familia o los amigos no saben de la muerte de su ser querido, y los miembros del CERT tienen que notificarles. En esta situación, los miembros del CERT deben:

- Separar de otras personas a los miembros de la familia y amigos en un sitio tranquilo y privado.
- Hacer que la(s) persona(s) se siente(n), si es posible.
- Hacer contacto visual y usar una voz calmada y amable.
- Usar las siguientes palabras para decirles a los miembros de la familia y a los amigos sobre el fallecimiento: "Lo siento, su pariente ha muerto. Lo siento mucho". Si usted lo sabe, no hay problema en referirse a la persona fallecida por su nombre o por su relación con el sobreviviente.
- Dejar que lloren la familia y los amigos.

RESUMEN DE LA UNIDAD

- Durante un desastre, los rescatistas podrían estar expuestos a cosas que son muy desagradables o incómodas. Estas experiencias serán estresantes y podrían ser traumáticas.
 - Identificarse demasiado con los supervivientes podría producir un trauma indirecto en los rescatistas.
 - Hay síntomas psicológicos y fisiológicos del trauma que podrían observarse, después de un desastre, en las víctimas y en los rescatistas.
 - Los líderes del CERT pueden tomar medidas para reducir el estrés de los trabajadores en rescate antes, durante y después de un incidente.
 - Los miembros del CERT pueden dar pasos para reducir personalmente el estrés.
- La sesión sobre el estrés por incidentes críticos (CISD) es un componente del manejo del estrés por incidentes críticos. La CISD tiene siete fases y es una intervención para manejar el trauma.

Las investigaciones demuestran que los supervivientes atraviesan por distintas etapas emocionales después de un desastre.

- Etapa de impacto
 - Etapa de inventario
 - Etapa de rescate
 - Etapa de recuperación
- El estrés traumático puede afectar el funcionamiento cognitivo, la salud física y las relaciones interpersonales
 - Diferentes personas reaccionarán de diferente manera al estrés traumático, basándose en una variedad de factores mediadores.
 - Una crisis traumática ocurre cuando se sobrepasa la capacidad de la gente para sobrellevar la situación.

RESUMEN DE LA UNIDAD (CONTINUACIÓN)

- El objetivo de la intervención psicológica en el sitio es el de estabilizar el incidente estabilizando a las personas.
- Proporcionar apoyo a la gente escuchando con empatía.

DEBERES

Lea y familiarícese con la unidad que será tratada en la próxima clase.

[Esta página ha sido dejada intencionalmente en blanco]