

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs–**  
**“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS POR LOS BOMBEROS MUNICIPALES DE VILLA HERMOSA, SANTA INÉS Y SAN MIGUEL PETAPA”**

**LILY ARACELY ESTRADA PINEDA**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012.**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-**  
**“MAYRA GUTIERREZ”**

**“PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA POR LOS BOMBEROS MUNICIPALES DE VILLA HERMOSA, SANTA INÉS Y SAN MIGUEL PETAPA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**LILY ARACELY ESTRADA PINEDA**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012**

**CONSEJO DIRECTIVO**

**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA**

**DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE**

**SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA**

**REPRESENTANTE ESTUDIANTIL**

**ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usaepsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico  
CIEPs  
Reg. 20-2011  
DIR. 2010-2012

De orden de Impresión Final de Investigación

22 de octubre de 2012

Estudiante  
**Lily Aracely Estrada Pineda**  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DOCE (1998-2012), que literalmente dice:

**“UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO:** Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA POR LOS BOMBEROS MUNICIPALES DE VILLA HERMOSA, SANTA INÉS Y SAN MIGUEL PETAPA,”** de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Lily Aracely Estrada Pineda**

**CARNÉ No. 92-20050**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Jorge Abel Álvarez Ramírez y revisado por Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑADA A TODOS”

Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO





**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas  
Coordinación e Información  
CUM/USAC  
**RECEBIDO**  
17 OCT 2012  
FIRMA: [Signature] HORA: 13:30 Registro: 20-11

**CIEPs 1803-2012**  
**REG: 020-2011**  
**REG: 118-2011**

**INFORME FINAL**

Guatemala, 16 de octubre 2012

**SEÑORES**  
**CONSEJO DIRECTIVO**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO**

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA POR LOS BOMBEROS MUNICIPALES DE VILLA HERMOSA, SANTA INÉS Y SAN MIGUEL PETAPA.”**

**ESTUDIANTE:**  
**Lily Aracely Estrada Pineda**

**CARNÉ No.**  
**92-20050**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 15 de Octubre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 16 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

[Signature]  
**Licenciado Marco Antonio García Enríquez**  
**COORDINADOR**



**Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”**

c.c archivo  
Arelis



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-  
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usncpsic@usnc.edu.gt

**CIEPs. 1804-2012**

**REG: 020-2011**

**REG: 118-2011**

**Guatemala, 16 de octubre 2012**

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas**

**Licenciado García:**

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS  
EN SITUACIONES DE EMERGENCIA POR LOS BOMBEROS MUNICIPALES  
DE VILLA HERMOSA, SANTA INÉS Y SAN MIGUEL PETAPA."**

**ESTUDIANTE:  
Lily Aracely Estrada Pineda**

**CARNÉ No.  
92-20050**

**CARRERA: Licenciatura Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 15 de octubre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
**Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez  
DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo

Guatemala 10 de Septiembre de 2012

Licenciado  
Marco Antonio García.  
Coordinador Centro de Investigaciones en  
Psicología- CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
CUM

Estimado Licenciado García:

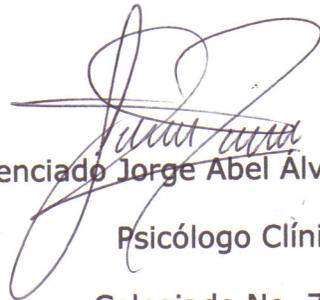
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Primeros Auxilios Psicológicos en la atención de víctimas en situaciones de emergencia por los Bomberos Municipales de Villa Hermosa, Santa Inés y San Miguel Petapa" realizado por la estudiante LILY ARACELY ESTRADA PINEDA, CARNÉ 9220050.

El trabajo fue realizado a partir del 25 DE FEBRERO de 2011, HASTA EL 10 DE SEPTIEMBRE DE 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Jorge Abel Alvarez Ramírez

Psicólogo Clínico

Colegiado No. 7933

Asesor de contenido



ACADEMIA NACIONAL DE BOMBEROS MUNICIPALES  
DEPARTAMENTALES DE GUATEMALA C.A.



ANABOMD

21 Calle "A" 35-99 zona 7 Villa Hermosa 1, San Miguel Petapa

Teléfono: 4025-1900

Teléfono de Emergencia 1554

Email: [academiaanabomd2010@hotmail.com](mailto:academiaanabomd2010@hotmail.com)

San Miguel Petapa Nov.28 de 2011

Licenciado:

Helvin Orlando Velásquez

Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas,

CUM

Licenciado Velásquez

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Lily Aracely Estrada Pineda, carné 92-20050 realizó en esta institución la aplicación de 20 cuestionarios, a bomberos así como el desarrollo de un programa como parte del trabajo de investigación titulado: "**Primeros Auxilios Psicológicos en la atención de víctimas en situaciones de emergencia por los Bomberos Municipales de Villa Hermosa, Santa Inés y San Miguel Petapa**" en el período comprendido del 18 de Octubre al 28 de Noviembre, en horario de 8:00 a 10:00 horas.

La estudiante cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular me suscribo,

  
Oficial  
  
Francisco David Lantán Cornejo  
Director Técnico ANABOMD

DISCIPLINA

HONOR

LEALTAD

ABNEGACION

## **PADRINOS DE GRADUACIÓN**

Erick Roberto Turcios Estrada

Ingeniero Mecánico Industrial

Colegiado 7095

Ángel Estuardo Hernández Turcios

Ingeniero en Sistemas

Colegiado 10087

Julio César Coyote Grave

Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

Abogado y Notario

Colegiado 12065

## DEDICATORIA

A Dios nuestro señor: Señor mi corazón rebosa de agradecimiento por tantos dones y bendiciones tuyas, gracias por haberme dado sabiduría para llegar a culminar satisfactoriamente esta etapa de mi vida.

A la Virgen María: por ser ejemplo de amor y misericordia y ser consuelo en momentos difíciles de mi existencia.

A mi mamá: María Felisa Pineda Roche (+) por ser un modelo a seguir, de amor, bondad y sabiduría y que gracias a su esfuerzo, amor y sacrificio logré llegar a este momento "Gracias mamita linda".

A mi papá: José Vicente Estrada García, con todo mi amor gracias por sus consejos y bendiciones que me brinda en todo momento que Dios lo bendiga papá.

A mis hermanos: con amor respeto y admiración, Roberto, Miguel Ángel, Leonel Sabas y Sonia, gracias por todo el apoyo que me brindaron, sin su ayuda no lo habría podido lograr.

A mis hijos: Wendy, Bárbara, Víctor Hugo, Yeimy, Sindy, Diego, con amor, por todas las vicisitudes que hemos pasado, que nos ha hecho cada día más fuertes que ha sido de gran enseñanza en nuestras vidas y nos ha permitido mantenernos más unidos, especialmente a mi hijo Luis Miguel (+) por ser la luz de mi vida, quiero enseñarte lo que he logrado, un día te veré y te abrazaré en el cielo.

A mis nietos: con ternura y amor, Pamela, Renato, Samantha, Luis Enrique, Alex, Pablo, Cristhian, Gabriel, Paulina y Sebastián, para que siempre se sientan orgullosos de mí.

A mi madrina: María Alma, con mucho cariño, gracias por todo su apoyo, consejos y bendiciones que recibí en todo momento, y siéntase orgullosa porque ahora sus consejos hacia mi han dado frutos.

Al hombre que Dios puso en mi camino: Jorge Alberto, con amor, gracias por tu apoyo incondicional, amor y paciencia, siempre te estaré agradecida por haber logrado el éxito alcanzado.

A mis sobrinos: con cariño, bendiciones a lo largo de sus vidas, Roberto, Miguel Angel, Gerber, Roberto Carlos, Juan Carlos, Byron, Paola, Ana María, Antonio Melissa, Aldo, María Felisa y especialmente a Rurick (+) gracias por haber sido una persona llena de amor.

A mis cuñados: Miriam, Lety, Magda y Carlos Augusto con mucho cariño, por haberme brindado bendiciones y buenos deseos para alcanzar mi objetivo, siempre los llevaré en mi corazón que Dios los bendiga.

A mis amigos: con cariño y agradecimiento, Roxana, Mima, Julio, José Miguel y Wilfredo porque en muchos momentos difíciles de mi vida siempre estuvieron para brindarme su cariño y apoyo.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios: mi corazón esta agradecido pues de mi lado nunca te has ido, en dificultades me has dado fuerzas para no darme por vencida, a ti toda la gloria por el éxito obtenido.

A la Virgen María: gracias por todas las bendiciones que he recibido y por ser la luz que ha guiado mi camino.

A Guatemala: tierra bendita que me vio nacer.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala y a la Escuela de Ciencias Psicológicas por contribuir en mi formación profesional.

Al comandante jefe de bomberos: Hector Concul: por su apoyo en la realización de mi trabajo de campo.

Al personal de bomberos: de Villa Hermosa, Santa Ines y San Miguel Petapa: por haberme dado la oportunidad de compartir conocimientos, por todo su cariño y apoyo, gracias que Dios los guarde siempre, y les de la sabiduría para llevar a cabo tan noble labor.

Al Licenciado Jorge Abel Álvarez, asesor de tesis: gracias por todo su apoyo.

Al Licenciado Estuardo Bauer Luna: gracias por contribuir a que mi sueño se hiciera realidad.

A la Licenciada Mayra Luna: gracias por sus enseñanzas en la culminación del informe final, que Dios la bendiga.

Al Licenciado: Marco Antonio García, Coordinador de CIEPs.

A todas las personas que me apoyaron para culminar este momento tan importante y especial.

# INDICE

Resumen	1
Prólogo	2
Introducción	4
I.1.1 Planteamiento del Problema	4
I.1.2 Marco Teórico	8
Crisis de las personas cuando los riesgos son altos	8
Quiénes son los responsables de brindar Primeros Auxilios Psicológicos	16
Cómo promover la salud mental y el bienestar de los Bomberos	20
Formación de Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos	
II. Técnicas e Instrumentos	28
III. Presentación, Análisis e Interpretación De Resultados	30
Conclusiones y Recomendaciones	35
Bibliografía	37
Anexos	38

## **Resumen**

### **PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA, POR LOS BOMBEROS MUNICIPALES DE VILLA HERMOSA, SANTA INÉS Y SAN MIGUEL PETAPA**

**LILY ARACELY ESTRADA PINEDA**

Guatemala como todos los países del mundo es vulnerable a todo tipo de emergencias, actualmente existen dos cuerpos de bomberos quienes son los que participan en estos sucesos traumáticos, en este caso específico nos referimos a los Bomberos Municipales de Villa Hermosa, Santa Inés y San Miguel Petapa, en quienes sus recursos y capacidad de respuesta se ven limitados debido al actual modelo de intervención que utilizan, actuando de una manera rutinaria, utilizando su experiencia y el espíritu de servicio que los impulsa a llevar a cabo su trabajo de la mejor forma posible, así mismo, surge la duda de saber cómo afrontan las víctimas el suceso y cómo los bomberos responden a estas demandas; es importante destacar que en situaciones de emergencia cada persona es diferente y puede responder de distinta manera, desde emociones ligeras hasta severas demencias, si estas personas fueran atendidas en el lugar del incidente, se reduciría significativamente los daños a largo plazo, entendidos de que son los bomberos que están presentes en este tipo de incidentes es importante mencionar que lo fundamental no es solo intervenir, sino incorporar dentro de los conocimientos de los bomberos las bases teóricas, técnicas y herramientas para el apoyo psicológico en momentos de mucha tensión en las personas afectadas por situaciones traumáticas y prevenir patologías en la población atendida. Sin embargo, hay que destacar que los bomberos también son víctimas potenciales de desarrollar estrés postraumático pues están siendo expuestos repetidamente a situaciones traumáticas que producen estrés, también se ha encontrado que el bienestar psicológico del personal de respuesta a emergencias, influye de forma significativa en el resultado general de su trabajo, estos síntomas de alarma se deben de tener en cuenta ya que el principal soporte de la institución es su personal, y se ha establecido que deben estar en óptimas condiciones lo que permitirá que el personal de bomberos mejore su bienestar físico y mental, así como las relaciones entre compañeros y por ende el servicio que presta a la población atendida, el objetivo principal de este proyecto fue implementar un programa sobre primeros auxilios psicológicos en la atención de víctimas de emergencias en la institución de bomberos, éste se elaboró como una herramienta coadyuvante, en la atención de víctimas de emergencia en estado de crisis, para llevar a cabo la preparación del mismo se tomó en cuenta algunas técnicas y herramientas que se dividieron en cuatro etapas, iniciando con la observación, la aplicación del cuestionario sobre intervención en crisis, taller sobre primeros auxilios psicológicos, así como el soporte bibliográfico que sirvió para la elaboración del programa, también se conto con el apoyo de las autoridades de la institución.

## PRÓLOGO

La presente investigación tiene implicaciones de carácter psicosocial ya que la población de nuestro país, se ve afectada a diario viviendo manifestaciones evidentes de tragedia y dolor, por los hechos de violencia, accidentes de tránsito, inundaciones, incendios, terremotos etc., y como consecuencia se producen muertes, lesiones, destrucción y pérdidas materiales, así como el sufrimiento humano, convirtiéndose en verdaderas emergencias, por lo que se requiere con carácter urgente una intervención externa de ayuda para aliviar o resolver los efectos producidos por el suceso, necesitando la pronta intervención de personas profesionales, como los bomberos, que tienen la admirable labor de prestar la primera ayuda a las personas que así lo demanden. Hay que recordar que en las tragedias o dramas humanos y por ende en su abordaje, no solo es necesario tener en cuenta los aspectos a la salud física y las pérdidas materiales, si no también atender la aflicción y consecuencias psicológicas del evento en cuestión, pues las crisis que experimentan las personas en las emergencias sobrepasan la capacidad emocional del ser humano.

La experiencia adquirida como miembro directo del equipo de bomberos municipales, me dio la oportunidad de observar y ser parte de la labor que llevan a cabo en la atención de víctimas en emergencias y poder darme cuenta de que en el momento de atender a las víctimas, que presentan golpes, fracturas, hematomas o cualquier tipo de trauma físico, dan lo mejor de sí pues están debidamente capacitados para prestar un servicio eficiente y eficaz, dejando por un lado los aspectos psicológicos y emocionales adyacentes a cada situación que se presenta, siendo, las propias víctimas las que afrontan las crisis, sin tener apoyo psicológico durante ese trance, en el que presentan una serie de conductas, como sufrimiento y dolor, conductas que dentro de la medicina general no son de urgencia y presentan una baja respuesta a sus necesidades pero los permitidos en prestar los primeros auxilios psicológicos son los bomberos quienes son los oportunos de brindar ese tipo de ayuda, pues son los primeros en acudir al llamado de las personas en caso de accidente

Para minimizar el daño que estas situaciones dejan en las víctimas, se debe de contar con las técnicas que se incluyeron dentro del programa, las que se basaron en las necesidades que se pudieron detectar a través de los resultados de la observación, el cuestionario así como los testimonios de los propios bomberos. Existen muy pocos trabajos de investigación referente al tema sobre apoyo psicológico en emergencias, por lo que ha servido de motivación para llevar a cabo este estudio, pues es conocido por toda la población que los responsables de atender al llamado en emergencias son los bomberos, quienes están disponibles las 24 horas del día, proporcionando los primeros auxilios. Es muy importante destacar que a la par de la formación de su labor, los bomberos reciban algunas herramientas psicológicas para asistir a las víctimas, por lo que se ha desarrollado una guía sencilla para el abordaje inicial al paciente en cualquier situación de emergencia que se encuentre. Para llevar a cabo esta aportación a la institución de bomberos objeto de estudio introducimos un programa, cuyo objetivo es valorar la importancia de la utilización de primeros auxilios psicológicos en la asistencia a víctimas, o familiares allegados a los diferentes eventos traumáticos y en los distintos escenarios en que se desarrolla la emergencia, es decir una ayuda breve e inmediata de apoyo a las personas y de esta

manera reducir las reacciones de estrés a las que se enfrentan las víctimas durante los acontecimientos, con los conocimientos teóricos y la implementación de técnicas y herramientas sobre intervención en crisis, los bomberos podrán minimizar el daño traumático de cada una de las personas involucradas.

Es importante enfatizar que no solo se le puede dar valor a los damnificados, sino también hacer un reconocimiento a estas personas que arriesgan su vida para salvar la de otros, por lo que también se considera el trabajo que realizan los bomberos como de alto riesgo, pues siempre están en constante peligro enfrentando diferentes situaciones que amenazan su integridad física y mental, la exposición a situaciones intensas se ven reforzadas por las condiciones especiales en la que realizan su labor, la vivencia de muertes masivas o personas sufriendo y la posibilidad de trabajar bajo amenaza física real para ellos mismos, implica grandes demandas físicas y psicológicas que ponen a prueba la resistencia, el coraje y las capacidades técnicas de estas personas. Por lo que también se incluye material para favorecer la ventilación emocional del equipo de trabajo y normalizar las reacciones a todos estos eventos y restablecer su estabilidad psicológica facilitando las condiciones de un equilibrio emocional.

En Guatemala es importante destacar que las personas idóneas para asistir a las víctimas en crisis son los integrantes de los Cuerpos de Bomberos y Cruz Roja, que son los que están prestos en la escena del incidente, la eficacia del servicio de intervención debe ser inmediata y accesible, pues la experiencia de crisis es un momento de grandes riesgos tanto para el paciente como para la familia, al tratar y resolver la crisis con buen resultado, las personas aprenden nuevas formas de retomar su vida y pueden ser capaces de planear por completo nuevas direcciones para el futuro, minimizando el daño que una situación traumática puede causar en las víctimas, evitando cualquier secuela que se pueda experimentar a largo plazo. Por otro lado los estudios incluidos en la capacitación que se les brinda a los bomberos no contempla material que los ampare para brindar ayuda psicológica en situaciones de emergencia, por lo que únicamente utilizan sus propios recursos que han adquirido a través de la experiencia, o por el propio instinto que los guía a efectuar bien su trabajo, pero cuando existe una emergencia se convierte en una situación de riesgo inmediata que requiere de una pronta intervención, en la urgencia y más específicamente en el trauma, se observan protocolos detallados acerca solamente de la parte biológica, sin hacer mención de las otras áreas, sin embargo las reacciones psicológicas a los hechos traumáticos han necesitado una gran atención a lo largo de las emergencias, a las que no se les ha dado la atención necesaria.

Agradezco a la institución de bomberos municipales, así como a cada uno de los miembros del equipo de las estaciones de Villa Hermosa Santa Inés y San Miguel Petapa, por brindarme un espacio, para poder realizar el trabajo de campo, esperando que el aporte haya sido de gran beneficio para los bomberos participantes, para prestar mayor atención al impacto de los accidentes en la salud mental de la población y que sea una guía práctica de planificación para actuar en el periodo crítico o agudo de una emergencia.

Lily Aracely Estrada Pineda

## I. INTRODUCCIÓN

### I.I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

#### I.I.I PLANTEMAIENTO DEL PROBLEMA

Guatemala, como muchos países del mundo, se ve afectada por emergencias, situaciones fuera de control que se presentan por el impacto de un desastre, que requieren una pronta intervención, y que nos recuerdan cuan vulnerables seguimos siendo a la materialización de las amenazas, sean propias de fenómenos naturales (terremotos, inundaciones, huracanes etc.), o los provocados por el hombre (accidentes vehiculares, aéreos, marítimos, heridos por arma blanca y arma de fuego etc.), cada vez nos convencemos de que los seres humanos no estamos indefensos ante los peligros, más bien nos hacemos más sensibles a las emergencias que a diario nos abordan, también es importante resaltar que el miedo a morir ha sido la causa de muchas más víctimas, que el mismo desastre de regulares proporciones, sea de cualquier naturaleza.

El pánico ocasiona más daños y víctimas que la catástrofe en sí, basta recordar algunas emergencias a nivel nacional que ha sufrido la población guatemalteca, el terremoto de 1976, huracán Mitch en el año 1998, incendios forestales en el área de Petén en 1998, tormenta tropical Agatha, 2009, erupción del volcán de Pacaya 2009, a esto se debe añadir las decenas de muertes a causa de accidentes de diferente índole, así también podemos mencionar las emergencias a nivel mundial que han azotado a muchos países dejando grandes devastaciones tanto materiales como humanas aunado a esto debemos sumarle el daño psicológico que ha dejado en miles de personas. "Esta problemática que ha sido preocupación de la comunidad internacional, al punto que las naciones unidas declaró los años 1990 al 1999 como el decenio internacional para la reducción de desastres, y a partir del año 2000 se ha establecido una secretaría permanente denominada Estrategia internacional para la reducción de desastres en el ámbito mundial."<sup>2</sup>

Por lo expuesto anteriormente, siendo una de las problemáticas que nos afecta en nuestro diario vivir se plantearon las siguientes interrogantes, ¿Cómo afrontan las víctimas la emergencia en el momento de una crisis?, ¿Quiénes son los responsables de proporcionar los primeros auxilios psicológicos para reducir las reacciones de estrés?, ¿Cómo minimizar el daño que una situación traumática puede causar en las víctimas?, ¿Como promover la salud y el bienestar de los bomberos?, ¿Cuales son las técnicas adecuadas para ayudarlos en su bienestar físico y psicológico?, estas interrogantes surgieron ante la necesidad de abarcar la esfera psicosocial del individuo en un sentido amplio, que engloba problemas emocionales como la aflicción, el miedo, las conductas violentas, el duelo etc. en situaciones de emergencias, por lo que nace la inquietud de elaborar un programa sobre primeros auxilios psicológicos en la atención de víctimas de emergencia, dirigido a la institución de Bomberos Municipales de Villa Hermosa, Santa Inés y San Miguel Petapa, siendo este el objetivo

---

<sup>2</sup> Psicología en emergencias y desastres Antecedentes Históricos. [www.monografias.com](http://www.monografias.com) 14 de Abril del 2012.

principal de esta investigación y hacer énfasis en las técnicas y herramientas para que los bomberos puedan brindar el apoyo psicológico a las personas en momentos de crisis.

La intervención en crisis, es definida como un "proceso de ayuda dirigida a una persona o familia a soportar un proceso traumático producto de una emergencia, debiendo contemplar la necesidad de procesar el dolor"<sup>3</sup>, podemos decir que las emergencias son "situaciones inesperadas que comprometen la vida y la integridad física de una o varias personas y que demandan una intervención especializada por intermedio de los equipos de bomberos o personas voluntarias,"<sup>4</sup> de la misma forma se debe considerar que las reacciones ante un desastre son reacciones normales frente a un evento anormal, pues son situaciones imprevistas que nadie espera por lo que las personas afectadas deberían de ser atendidas y sus necesidades satisfechas, después de que han pasado por una situación de riesgo y de pérdida, tanto en el ámbito de bienes materiales, como de vidas humanas.

En Guatemala las instituciones que prestan auxilio a la comunidad, son los cuerpos de bomberos en este caso nos referimos a los Bomberos Municipales, que es una entidad que está presto al llamado de emergencias, asistiendo en todo momento a personas que han sufrido alguna calamidad y de su nivel de preparación depende la calidad de atención que se pueda brindar a las víctimas, quienes generalmente se encuentran afectadas emocionalmente, a pesar que los bomberos cuentan con una adecuada preparación para responder a cualquier tipo de emergencia, estos conocimientos no son suficientes para cubrir las necesidades específicas en momentos de tensión para poder llevar a cabo una intervención psicológica, por lo tanto se piensa que la persona víctima de crisis deberá enfrentar sola su situación debido a que los bomberos no cuentan con medios a través de los cuales le pueda brindar apoyo emocional, cuando la persona sobrevive a una situación de emergencia sufre un desequilibrio físico y psicológico, el que debe restablecer a corto, mediano o largo plazo, dependiendo de la fortaleza de la persona y la forma en que es asimilado el shock emocional al que fue sometido, requiriendo del apoyo de profesionales para continuar con su vida cotidiana, la intervención debe ser oportuna y efectiva a fin de mitigar la crisis y la post-crisis, fomentando la autonomía y la independencia.

Los primeros auxilios psicológicos, se definen "como intervenciones de primera instancia, inmediatas y de corta duración, están dirigidas a cualquier persona impactada por un incidente crítico,"<sup>5</sup>

su objetivo principal es proporcionar apoyo, reducir el peligro de muerte y enlazar a la persona en crisis con los recursos de ayuda, y se lleva a cabo por bomberos o personas voluntarias para aliviar las tensiones creadas por el suceso que amenaza la integridad física y psicológica de los afectados.

"La psicología en emergencias y desastres se sustenta en un amplio bagaje de investigaciones y teorías que datan desde principios del siglo XX. Entendemos a la psicología de emergencias y desastres como aquella rama de la psicología que se orienta al estudio de las reacciones de los individuos y de los grupos humanos, durante el proceso de un incidente, así como la implementación de estrategias de intervención psicosocial orientadas a la mitigación y preparación de la población, estudiando como responden los seres humanos ante las alarmas y como optimizar la alerta, evitando y reduciendo las

---

<sup>3</sup> Prewitt Díaz, Joseph Doctor. Primeros Auxilios Psicológicos. Cruz Roja Americana. 1998 Intervención en crisis página 9.

<sup>4</sup> Ambulancias San Juan **Primeros en la escena**, primera edición. Canadá editorial Otawa, 1998, página 1.76.

<sup>5</sup> Prewitt Díaz, Joseph Doctor. Primeros Auxilios Psicológicos. Cruz Roja Americana. 1998 Intervención en crisis página 10.

respuestas inadaptadas durante el impacto del evento y facilitando la posterior rehabilitación y reconstrucción.”<sup>6</sup>

Es difícil para las personas que han sufrido un desastre, sobreponerse a un evento traumático, esta situación puede llevarlas a desembocar en crecimiento y deterioro inmediato causando problemas psicológicos subsecuentes, algunos sucesos como la muerte repentina e inesperada de un ser querido, pérdidas materiales o un ataque físico parecen ser por sí mismos el potencial de crisis, que puede desencadenar en un cataclismo de emociones de miedo, furia, enojo, temor, tristeza y la impresión de muerte, aunque no siempre las personas reaccionan de la misma forma ante las mismas circunstancias, pues algunas están más dotadas que otras para enfrentar diferentes situaciones traumáticas.

No obstante se conoce que el manejo de estrés después de una exposición a un evento traumático a sido objeto de estudio en los últimos tiempos, se piensa todavía que solo las personas frágiles necesitan de los servicios de apoyo, y no se ha tomado en cuenta que algunas de las víctimas sufren su duelo o dolor silenciosamente porque tienen miedo o vergüenza de expresar sus sentimientos, causando deterioro en su salud mental, para poder prevenir y mitigar las secuelas que deja la exposición a un trauma o una crisis se tiene que contar con el apoyo de personas capacitadas en brindar primeros auxilios psicológicos y tratar de entender la experiencia dolorosa de la víctima, es por esa razón que se tomó en cuenta para esta investigación a los bomberos municipales pues es una de las instituciones que siempre acuden al llamado de la población.

La atención psicológica durante una crisis es importante y necesaria de parte de los cuerpos de bomberos, su tecnificación en estos aspectos, abre las puertas a prestar un mejor servicio a las personas, contribuyendo además a disminuir los efectos posteriores. Por lo tanto es importante que los bomberos estén al corriente de cómo asistir a víctimas en crisis, también es de suma importancia reconocer que los bomberos son vulnerables a muchas escenas de dolor y que su entrenamiento no los prepara para lidiar con situaciones sobre manejo de estrés, todas estas emergencias y desastres en muchos casos los afectan, alterando su conducta y comportamiento.

Los bomberos son personas catalogadas como superhéroes y que son inmunes a cualquier situación que afecte su salud física y emocional, pero debido a las situaciones a las que están expuestos todos los días se vuelven víctimas potenciales para desarrollar estrés que no se sabe en que momento afectará su integridad, al momento de recibir una llamada se hace sonar la alarma la que indica que hay una emergencia que atender y según sea el caso sale una o dos unidades con dos bomberos en cada ambulancia, la unidad debe de ser conducida lo más pronto posible, y abrirse paso por las arterias vehiculares que en algunas horas del día son difíciles de transitar, en la mayoría de los casos los bomberos desconocen la situación que encontraran, es así como ellos arriesgan su vida por lo que el trabajo de los bomberos es considerado de alto riesgo, bien sea por un incendio que tengan que apagar, rescatar a una persona de un lugar de difícil acceso, exposición a derrame de materiales peligrosos etc., por otro lado los bomberos se ven en constante contacto a escenas fuertes de personas accidentadas, o fallecidas por causas de violencia o desastres naturales, además el trabajo de 24 horas y la necesidad de

---

<sup>6</sup> Psicología en emergencias y desastres Antecedentes Históricos. [www.monografias.com](http://www.monografias.com) 14 de Abril del 2012.

acción rápida, producen un elevado nivel de estrés y agotamiento físico que forma parte de la labor diaria de estos profesionales y que hace necesario e importante el apoyo psicológico que se le pueda brindar.

Debido al trabajo que realizan los bomberos, se vio la necesidad de implementar un programa sobre primeros auxilios psicológicos para la atención de emergencias que podrá ser utilizado en las entidades de respuesta a emergencias como Conred, Cruz Roja y Cuerpos de socorro, especialmente los bomberos municipales, técnicas y herramientas para brindar primeros auxilios psicológicos, unificado a los primeros auxilios físicos, para poder aportar a la población un servicio integral. El presente trabajo responde a la preocupación e inquietud de aportar a la salud mental de las personas damnificadas en situaciones de emergencia y minimizar el daño psicológico que sufrieron al vivir momentos llenos de amargura, tristeza y dolor, ya que ante situaciones de emergencias se expresan como verdaderos desastres o dramas humanos y por ende en su abordaje no solo es necesario tener en cuenta los aspectos de atención a la salud física y las pérdidas materiales, sino también atender la aflicción y consecuencias psicológicas del evento en cuestión, así también, implementar en el equipo de bomberos municipales un programa que les permita conocer cómo llevar a cabo una intervención en crisis y que el apoyo emocional pueda integrarse a las actividades cotidianas de los bomberos para reconocer las distintas situaciones que puede enfrentar un ser humano.

El objetivo general de la investigación fue establecer un programa de primeros auxilios psicológicos en la atención de víctimas de emergencia por el Cuerpo de Bomberos Municipales, debido a que el cuidado que se les proporciona a las personas, con daños emocionales y psicológicos es muy escasa, para ello se realizó una recopilación de información bibliográfica así como testimonios de las experiencias que han vivido en la atención de víctimas y cómo estas han afectado su salud emocional, aunque el número de emergencias que han atendido los bomberos son innumerables, estas no reflejan la magnitud de los daños psicológicos existentes en la población afectada por algún suceso específico.

Cómo objetivo específico se planteo establecer, cómo la repetida exposición del personal de bomberos a eventos traumáticos tiene un efecto potencialmente nocivo en su bienestar físico y psicológico, por lo que se tomó en cuenta para que dentro del programa sobre Primeros Auxilios Psicológicos se incluyera el apoyo que se le debe brindar a los bomberos, así como la formación de brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos. La investigación se llevó a cabo con los bomberos municipales de Villa Hermosa, San Miguel y Santa Inés Petapa, desde el mes de Febrero del 2,011 hasta el mes de Marzo del 2,012 tomándose una muestra de 20 bomberos de la guardia permanente. Esta idea surge debido a la observación realizada en las estaciones de la ciudad capital ya que fui parte del equipo de esta institución en donde de manera directa pude observar la ausencia de atención psicológica en situaciones de crisis, se espera que con los conocimientos adquiridos por los bomberos se le pueda brindar a la población la ayuda y el apoyo psicológico en situaciones de crisis y estrés, minimizando las secuelas que dejó el impacto del desastre al que estuvieron sometidos.

## **I.I.2 MARCO TEÓRICO**

### **Crisis de las personas, cuando los riesgos son altos**

#### **Antecedentes Históricos:**

“El origen de la intervención en crisis moderna se remonta a los trabajos de Eric Lindemann, siguiendo los hechos del incendio del centro nocturno Coconut Grove en Boston, el 28 de noviembre de 1942, siendo en su tiempo el más grande de los incendios de un solo edificio en la historia de esa región, ya que 493 personas perecieron cuando las llamas cubrieron a la multitud. Lindemann y colaboradores del Massachusetts General Hospital desempeñaron un papel activo en la ayuda a sobrevivientes, y de aquellos que perdieron a un ser querido en el desastre, el informe clínico sobre los síntomas psicológicos de los sobrevivientes fue la piedra angular para teorizaciones subsecuentes sobre el proceso de duelo, una serie de etapas mediante las que, el progreso del doliente equivale a aceptar y resolver la pérdida”<sup>7</sup>

Los efectos de una emergencia, provocados por un desastre duran mucho y no solo se desvanecen después de unas cuantas semanas como todos quisieran que fuera, pero las consecuencias psicológicas de los desastres tienden a ser más penetrantes y más duraderas que las físicas. Los desastres sociales han ido en aumento en los últimos años y crean un ambiente de crisis que a veces puede afectar a la población por largos periodos de tiempo.

Las crisis o desastres afectan a las personas creando un desbalance emocional en sus vidas. Cuando el sobreviviente enfrenta una crisis o un desastre, sufre una ruptura de tal fuerza en su equilibrio ordinario, que es incapaz de restablecer fronteras y protegerse, para poderse sobreponer debe reconstruir un buen equilibrio incorporando las experiencias de la crisis o desastre y las nuevas habilidades cognitivas, emocionales y físicas de adaptación, así mismo podemos hacer énfasis que en los desastres afecta desde el momento que se anuncia la posibilidad de que un desastre es amenazador.

#### **Fases de un Desastre:**

Fase pre-impacto: El período durante el cual se sabe que un desastre es amenazante.

#### **Pre desastre.**

Fase de advertencia: El período cuando un desastre es inminente y se han anunciado advertencias.

**Fase de Impacto:** El periodo durante el cual el evento de desastre ocurre.

**Fase de consolidación:** El Período inmediatamente después de un desastre, cuando los individuos están evaluando la situación.

---

<sup>7</sup> Sakai Karl AI. Intervención en crisis, primera edición, México editorial el Manual Moderno, 1998, página 4

## **Post desastre.**

Fase de Reconstrucción: El período durante el cual, las personas reconstruyen sus vidas y tratan de sacar algo positivo de las ruinas.

## **Emergencias y Desastres naturales de gran magnitud a nivel mundial:**

“A lo largo de la vida han existido muchos desastres de gran magnitud entre los que se mencionaran algunos desastres a nivel internacional que han cobrado la vida de miles de personas y el sufrimiento de todas las que han sobrevivido así como el daño físico y mental que ha dejado en cada uno de los sobrevivientes. En Indonesia en el sudeste asiático en el año 2005 fue afectado por un Tsunami llevándose la vida de 22,500 personas y 2 millones de damnificados. Huracán Katrina dejó inundada y destruida a la ciudad de Nueva Orleans aunque las cifras oficiales informan que el número de personas fallecidas fue de 2,000 se cree que la cantidad fue mucho mayor, así como miles de personas afectadas con pérdidas de vivienda, cultivos etc. Terremoto en Pakistán en el año 2005 dejando 40,000 muertos y miles de personas heridas, perturbadas, sin vivienda agua y alimentos. En Japón marzo del 2011 Japón fue arrasado por un Tzuami dejando un saldo de 9,523 personas fallecidas y 440,000 personas sin casa, comida y privada de todos los servicios básicos. Así como el sufrimiento y dolor por todas pérdidas humanas y materiales.”<sup>8</sup>

En Guatemala también se han registrado grandes desastres de diferente índole que han causado múltiples impactos en su economía y desarrollo, dejando miles de personas fallecidas, afectando su salud física y mental.

Siendo algunos de ellos los siguientes que se mencionan a continuación:

**Desastres volcánicos:** La ciudad ha tenido que ser trasladada en dos oportunidades debido a la destrucción que sufrió el Valle de Almolonga hoy Ciudad Vieja en septiembre de 1,541, fue arrasada por la avalancha de lava del volcán de Agua y en 1,775 con el nombre de Santiago de Guatemala fue nuevamente afectada por las erupciones del volcán de fuego que tuvo que ser abandonada por sus habitantes.

**Terremotos:** También Guatemala ha sido destruida en gran parte por una serie de intensos sismos el 25 de diciembre de 1,917 y el 3 y 24 de enero de 1,918 ocurrieron dos terremotos en donde se destruyeron muchas viviendas y antiguos edificios coloniales. En 1,902 a causa de un reajuste de las placas de Cocos y de Norte América en zona de subducción del Pacífico se registraron varios sismos que provocaron incluso un gran maremoto en el Salvador y finalmente en abril de ese mismo año se produjo el gran terremoto en el Occidente del país dejando por lo menos un saldo de 2,000 muertos.

---

<sup>8</sup>Valdez Herrera Manuel Arturo Doctor. **Apoyo Psicosocial en Desastres**, primera edición, Guatemala, editado por el Lic. Luis Guillermo Bernal Ramírez, 2002, página 145.

Otro terremoto de gran magnitud que sufrió Guatemala ocurrió el 4 de febrero de 1,976 se registraron 22, 868 muertos aproximadamente y 77,190 personas heridas así como 254,751 viviendas destruidas.

**Huracanes:** En octubre de 1,998 el huracán Mitch ocasionó una nueva catástrofe, según cifras oficiales dejó 268 muertos así como 121 personas desaparecidas y mas de un millón de damnificados así como cuantiosas pérdidas en la agricultura.

**Inundaciones:** Cada vez que llega el invierno, se está expuesto a inundaciones provenientes del desbordamiento de ríos o de la saturación de la tierra por el agua de la lluvia, e incluso por el ascenso del nivel del mar, que cubre tanto las playas como los terrenos aledaños y causa grandes desastres, pero ante todo causa mucho dolor y desilusión de lo que cuesta sobreponerse más adelante.

**Las guerras:** Las guerras son el tipo de catástrofe más devastador causado por la actividad humana. El movimiento guerrillero llegó a dominar grandes áreas del altiplano central y occidental y se temió que llegara a dominar al ejército, pero el gobierno reaccionó violentamente y eliminó a muchos líderes, fallecieron miles de personas, tanto en las manos del ejército como de la guerrilla, destruyeron puentes, caminos y carreteras afectando la economía del país, pueblos enteros fueron masacrados impunemente y miles de hogares quedaron sin padre e infinidad de niños huérfanos y abandonados a su suerte, masacraron niños, mujeres, ancianos y madres embarazadas sin ningún miramiento. Muchas personas fueron perseguidas incesantemente, por lo que tuvieron que abandonar sus casas, sus cosechas y emigrar a otros pueblos incluso países vecinos.

**El crimen:** El crimen también causa estragos de destrucción humana y pérdidas financieras. Diariamente aparecen en las calles personas baleadas o muertas por arma blanca, víctimas de asaltos y violaciones, las llamadas maras juveniles han tomado las calles y atacan impunemente a cualquier transeúnte, sin importar la edad y el sexo, algunas de esas personas quedan lesionadas de por vida, tanto física como psicológicamente.

**Violencia intrafamiliar:** Existen pocos datos referentes a la violencia ocurridos dentro del hogar y que contribuyen a crear traumas crónicos en los miembros de la familia. "Algunas estadísticas arrojan que mas del diez por ciento de mujeres son golpeadas por sus conyugues cada día y miles de niños son reportados por abuso, tanto físico, como psicológico por parte de los mismos padres y hermanos; eso sin contar con que muchos casos no salen a luz por miedo o por vergüenza."<sup>9</sup>

**El desastre social:** En los últimos años ha habido un aumento significativo en el nuevo tipo de desastre, el llamado desastre social. Aunque se han firmado acuerdos de paz en Guatemala y países de Centro América la violencia a nivel social, familiar e interpersonal ha tenido un incremento significativo de crímenes y ola de violaciones a la integridad física y psicológica de las personas.

---

<sup>9</sup> Idem, página 125

**Los accidentes:** Los accidentes tanto terrestres, marítimos como aéreos también es una fuente de desastre para la vida humana. A diario suceden accidentes en las carreteras dejando personas fallecidas, heridas, vehículos totalmente destruidos y personas afectadas por el trauma psicológico en las víctimas afectadas directamente o familiares y amigos que han tenido que lidiar con esa situación de crisis en desastres. "Crisis es una percepción de discontinuidad en nuestra estabilidad psicológica."<sup>10</sup>

"El estado de crisis esta limitado en tiempo (el equilibrio se recupera de cuatro a seis semanas), casi siempre se manifiesta por un suceso que lo precipita, puede esperarse que siga patrones secuenciales de desarrollo a través de diversas etapas, y tener el potencial de resolución hacia niveles de funcionamiento mas altos o bajos. La resolución final de la crisis depende de numerosos factores, incluyendo la gravedad del suceso precipitante, recursos personales del individuo (fuerza del yo, experiencias con crisis anteriores), y los recursos sociales del individuo (asistencia disponible de otros significantes)."<sup>11</sup>

"Existen dos clases de crisis, Circunstanciales y de Desarrollo; Las crisis circunstanciales son accidentales o inesperadas, el rasgo mas sobresaliente es que se apoya en algún factor ambiental. Las experiencias individuales de la pérdida del primer amor en un desastre natural (incendio, inundación) y quienes son víctimas de crímenes violentos (ataques violaciones), son ejemplos de crisis circunstanciales inducidas. Esta categoría también incluye la determinación de la crisis en sucesos como cambios de residencia, divorcios y desempleo."<sup>12</sup>

"La crisis en el desarrollo por otro lado son aquellas relacionadas con el traslado desde una etapa del crecimiento a otro, desde la infancia hasta la senectud, cada etapa del desarrollo se relaciona con ciertas tareas del crecimiento, y cuando hay interferencia en su realización es probable una crisis. Desde este punto de vista de la teoría de la crisis, esto conduce a que muchas de esas son predecibles entonces sabemos con anticipación que la gente tiene etapas decisivas que enfrentar en diversas ocasiones de sus vidas. La diferencia entre crisis circunstanciales y del desarrollo es comúnmente aceptada en artículos y libros de intervención en crisis."<sup>13</sup>

Una perspectiva cognoscitiva de la crisis sugiere cómo es que un individuo percibe la crisis, en especial cómo el suceso ataca en la estructura de la existencia de la persona y hace que la situación sea crítica, pero deberían de considerarse los conocimientos de las personas y sus expectativas. Es necesario conocer, también, cómo el suceso se percibe de modo que sea una amenaza, o más específicamente, que el mapa cognoscitivo expectativas establecidas en la vida se han violado y las decisiones personales inconclusas se descubrieron por el suceso de la crisis.

En momentos de crisis muchas personas experimentan una serie de síntomas y signos cognitivos, emocionales, y de comportamiento mas comunes que pueden seguir después de la exposición a un evento traumático.

---

<sup>10</sup> Cyrelane P ByrceBSC(Hons)BBSDM. Psiquiatría en Desastres, sexta edición, España, Editorial Bea Consultoría SA, 1999, página12.

<sup>11</sup> Belodh Amparo. Manual de Psicopatología, primera edición. España, Editorial MacGraw-Hill, 2008, página 35.

<sup>12</sup> Idem, página 37.

<sup>13</sup> Sakeu Karl A. Intervención en crisis, segunda edición. México, Editorial El Manual Moderno, 1998, página 63.

## Síntomas y signos que se presentan en momentos de crisis:

- **Físico:** Pulso rápido, presión elevada, incremento del sudor, dificultad para respirar, sentirse desmayar y temblores.
- **Cognitivo:** Pensamientos frecuentes y/o sentirse confundido, falta de memoria, poco rango de atención y concentración, dificultad para tomar decisiones, recuerdos recurrentes, cambio en la conciencia de uno mismo y de los alrededores.
- **Emocional:** Sentirse abrumado y/o desesperado, desesperanza y/o impotencia, miedo y evitación de situaciones similares, irritabilidad, enojo y/u hostilidad, tristeza, cuestionamientos religiosos.
- **De comportamiento:** hiperexcitación, retraimiento social, molestias al dormir, cambio en los hábitos alimenticios, pérdida de interés, en actividades que antes daban placer, uso de sustancias, distracción con tendencias a accidentes.<sup>13</sup>

Otras manifestaciones que se presentan después de una crisis:

- **El shock:** Ante una crisis o desastre, nuestras primeras reacciones pueden ser el shock físico, la desorientación y el entumecimiento
- Durante la reacción original del shock, el cuerpo empieza a movilizarse lentamente por si mismo, para luchar o escapar de la crisis.
- **La adrenalina:** Ante la estimulación de nuestro cerebro el cuerpo comienza a segregar al sistema sanguíneo una sustancia llamada adrenalina. El cuerpo se prepara para la respuesta física cuando comienza a bombear sangre fuertemente y expulsa del cuerpo grandes cantidades de materiales de deshecho mediante la regurgitación, la defecación o la orina para facilitar la lucha o la huida.
- **El ritmo cardiaco:** Se incrementa el ritmo cardiaco. El cuerpo puede comenzar a hiperventilar o sudar copiosamente e incrementa su atención a percepciones sensoriales. En la reacción inicial, la atención usualmente se enfoca en uno de los sentidos, algunas veces a hasta se bloquearan los otros, como la vista pero hay que reconocer que están involucrados todos los sentidos y puede dejar traumas indelebles, y también puede afectar grandemente lo tocado lo oído y lo probado.<sup>14</sup>

La excitación física no puede prolongarse indefinidamente. Eventualmente vendrá el cansancio y el impacto de este agotamiento afectará la respuesta psicológica del individuo. Después de un descanso ya sea por dormir o por un desmayo el individuo puede sentirse deprimido y perturbado.

---

<sup>13</sup> Ekman Levenson, Trastornos de Estrés Posttraumático, Wikipedia la enciclopedia libre 1994. [www.posttrauma.com](http://www.posttrauma.com) 09/10/2012

<sup>14</sup> Idem.

Después que la persona despierta de un descanso o un desmayo, este ha servido para que la persona se traslade del momento que ocurre el desastre, al momento en que se encuentra ahora. Los sobrevivientes tienen que continuar con su vida, lo deseen o no. La crisis o el desastre son una parte integral de su pasado y su futuro ha sido alterado irrevocablemente. Esto produce una gran tristeza y eso nunca se puede cambiar.

**“El Miedo y terror:** El miedo parece ser una reacción normal. Puede ser inspirado por una pérdida de autonomía o de habilidad para controlar impulsos y abordar situaciones a través de la planificación, una característica única y humana. También se relaciona con el estado de regresión. El miedo es la reacción más común en los niños. Se convierte en terror cuando los sobrevivientes internalizan la idea de que ellos, sus seres queridos o sus comunidades no sobrevivirán en una situación amenazante, la amenaza de sufrir dolor puede desatar miedos más dañinos que la misma sensación inmediata de dolor. En estos casos, la amenaza de muerte puede ser inútil en cuanto motivarlo a reaccionar ya que puede confirmar la desesperanza de una situación y se puede convertir en la solución que pone fin al dolor. En casos de amenaza de muerte el sobreviviente puede hasta sentir que ya a muerto y resucitado debido al terror que experimenta.

**El enojo, furia y cólera:** El enojo se deriva de la necesidad de responder agresivamente a una amenaza a través de la reacción de lucha. Frecuentemente el enojo traumático es dirigido a un ofensor o a una persona responsable del evento trágico, aunque pueden en ese momento hacerse cuestionamientos religiosos o también el enojo puede ser dirigido a miembros de la familia o a instituciones sociales o sentir enojo hacia uno mismo.

La manifestación del enojo llega a tal extremo que generaliza la cólera a un grupo específico, por ejemplo las maras o la policía. El enojo puede estar asociado al deseo de venganza, la venganza es un aumento del enojo dirigido contra un individuo o clase de individuos, es una respuesta común pero para muchos el deseo de venganza puede apaciguarse a pesar de que una furia abrumadora permanece dirigida contra la situación, también puede estar asociado con el odio el que debemos evitar pues deja a las personas sintiéndose vacías, amargadas, en conflicto moral dolorosamente disonantes con los sentimientos normales de las personas. La intensidad del enojo y sus aspectos antisociales usualmente son nuevos para las víctimas y sobrevivientes de una crisis, frecuentemente generan desaprobación y disgusto. Es lo que experimentan las personas después de lo sucedido es decir usualmente solo recuerdan impresiones aisladas de un evento traumático, muchas de estas impresiones pueden ser percepciones sensoriales.

**Confusión y frustración:** El desorden surge de la perspectiva tan disminuida que los sentimientos esporádicos sobre lo vivido, pero no forman un todo coherente.<sup>15</sup> La confusión se convierte en frustración cuando las víctimas piensan que deben acordarse del hecho o que pueden lograrlo con el propio esfuerzo mientras tratan de unir los fragmentos de una escena del evento, la confusión puede llegar a aumentar al querer entender por qué aconteció o por qué les sucedió a ellos. Frecuentemente la frustración es causada por la aparente falta de respuesta de las instituciones y del sistema gubernamental y no gubernamental hacia los sobrevivientes.

---

<sup>15</sup> Prewitt-Diaz, Primeros Auxilios Psicológicos, primera edición. Ciudad de Guatemala, impreso por Cruz Roja Americana, 2001, página 38.

**“Culpabilidad o autculpabilización:** La culpabilidad o la autculpabilización son emociones que surgen del esfuerzo por aclarar la confusión. Usualmente son caracterizadas por dos aspectos. El primero puede llamarse culpabilidad cognitiva que puede ser legítima o ilegítima. La culpabilidad cognitiva legítima se enfoca en los pude, debería o debí hacer tal cosa antes, durante o inmediatamente después del evento. Involucran acciones que pudieron haberse tomado pero que no se tomaron, porque no hay manera de predecir el futuro. La autculpabilización, basada en una reconstrucción errónea de los hechos es ilegítima cuando no hay datos para atribuirle alguna culpa a la víctima, otro tipo de culpa se conoce como culpabilidad del sobreviviente o culpabilidad existencial. Las víctimas frecuentemente se saturan de preguntas internas sobre por qué sobrevivieron mientras que otros murieron, como sus seres queridos no resistieron cuando otros si, algunos pueden sentirse culpables ya que alguien escogió salvarlos mientras otros morían.

**Tristeza y pena:** La tristeza puede ser la reacción emocional mas intensa a largo plazo ante una pérdida traumática, no es una tristeza ordinaria. Las emociones traumáticas que también son causadas por un evento extraordinario, complican el proceso de tristeza. La pena es un proceso que comienza con tristeza, temor, angustia, e ira, en el momento más severo se encuentran la expresión de dolor y desesperación, el ciclo de la pena termina con expresiones de esperanza renovadas, la persona que sufre de pena se beneficia con la terapia cognitiva y de corto plazo. Se ayuda a la persona a identificar sus sentimientos y a planificar para su futuro. Cuando comienza este funcionamiento cognitivo, es entendible que su respuesta inicial sea de confusión mientras trata de entender lo sucedido y sus características. También es entendible que la interacción entre los procesos cognitivos y las percepciones emocionales resulte en frustración.”<sup>16</sup> La memoria del evento ha sido distorsionada, parcialmente grabada y posiblemente almacenada de una manera desorganizada, la mente simplemente no puede comprender el evento cuando comienza a entender el impacto de la amenaza, su aflicción se precipita de nuevo hacia respuestas emocionales.

“A medida que el cerebro resuelve su confusión y desarrolla una historia del evento, también busca explicaciones de la historia en el contexto de la identidad y la experiencia del individuo. Por lo tanto no es sorprendente que en esta parte del proceso cognitivo acarrea sentimientos de culpa o vergüenza. La memoria puede bloquearse en cualquier etapa del proceso como cuando el cerebro percibe algo que no considera relevante para sobrevivir para su identidad o para la interpretación del mundo que lo rodea. Simplemente deshecha la percepción sin procesarla. Bajo estrés la estética neural interfiere con la habilidad de la memoria inmediata o trabajadora para retener la percepción. También puede perderse en la etapa del almacenaje: el cerebro percibe algo relevante pero debido a percepciones abrumadoras, la liberación de hormonas del estrés y los cambios químicos, la percepción es almacenada en un lugar inapropiado donde es difícil de recuperar.”<sup>17</sup> Debido a este desajuste neuronal la persona puede llegar a perder la memoria y es la que se denomina como memoria traumática.

**Memoria traumática:** “La memoria del trauma es particularmente poderosa, porque la amenaza que se percibe a la sobrevivencia desata la liberación de hormonas y químicos poderosos que ayudan a consolidar trazos de la memoria. Adicionalmente incrementan la actividad de las neuronas que

---

<sup>16</sup> Idem. Página 40.

<sup>17</sup> Cohen Raquel. Salud Mental para Víctimas de Desastre, primera edición. México, editorial el Manual Moderno, 1998, página 26.

indeleblemente forman caminos de actividad en el cerebro en respuesta al acontecimiento y a las cuestiones concernientes al trauma, estos caminos pueden ser tan fuertes que uno puede llegar a no olvidar lo que pasó.

Del mismo modo la memoria emocional puede durar toda la vida, pero la memoria traumática no es ni narrativa ni verbal. Incluso con esos recuerdos del trauma, la mayoría de las personas son capaces de integrar la memoria dentro del entendimiento cognitivo de la historia de su vida mientras comprenden que recordaran dolorosamente el trauma en sí.<sup>18</sup> Sin embargo para algunas personas, la memoria del trauma se reinventa a sí misma. Puede haber varias razones para esto, algunas veces cuando las personas están particularmente angustiadas las funciones cognitivas se vuelven tan disfuncionales que un recuerdo no puede ser narrado. La presencia emocional permanece reactiva y separada de las funciones cognitivas, los recuerdos traumáticos son guardados como impresiones sensoriales o reacciones de comportamiento sin estar conscientes de ello, el recuerdo es disociado de otras experiencias.

Algunas veces el trauma puede ser tan abrumador, que se fija en los procesos mentales, las impresiones iniciales de la experiencia traumática son tan fuertes que, cuando se recuerdan reafirman y fortalecen la respuesta inicial, esto puede resultar de la respuesta fisiológica al estrés y del entendimiento del cerebro respecto a la amenaza y el estrés confrontado, las escenas del trauma pueden resolverse e integrarse dentro de la vida del individuo o no resolverse y ser rechazados por la mente, cuando son resueltos e integrados sirven como experiencias de aprendizaje y ayudan a los individuos a adaptarse a lo imposible.

En cambio si estos no son resueltos pueden, resultar en amnesia, disociación, desorden de estrés post-traumático y violencia o algunas otras reacciones que pueda tener el individuo cuando esté sometido a muchos tenses traumáticos que pueden llegar a detonar en el comportamiento físico y mental, por otra parte, se define como tensor traumático a "cualquier evento que esta fuera del reino de la experiencia humana normal y es perturbador."<sup>19</sup> Estos eventos usualmente involucran una amenaza percibida a la integridad física del individuo y evocan reacciones de miedo, horror o impotencia, algunos ejemplos de tenses traumáticos son, lesión o muerte en la línea del deber, lesión o muerte de familiares especialmente niños, accidentes automovilísticos serios, incendios, inundaciones, huracanes, deslizamientos de lodo, erupciones volcánicas, terremotos, explosiones mayores, desastre social etc., algunas de estas personas pueden llegar a desarrollar estrés postraumático.

---

<sup>18</sup> Idem, página 32.

<sup>19</sup> Saxeu Karl A. Intervención en Crisis, segunda edición. México D.F. editorial el Manual Moderno, 1998, página 17.

## Quiénes son los responsables de brindar los primeros auxilios psicológicos

“Lindemann llegó a creer que el clero, médicos, y otros asistentes comunitarios podrían tener un papel importante en la ayuda a las personas durante el proceso de duelo de modo que venciera dificultades psicológicas posteriores. Este concepto fue explotado ampliamente con el establecimiento del Wellesley Human Relations Service (Boston en 1,948, uno de los primeros centros comunitarios. La primera ayuda psicológica se debe brindar para restaurar el enfrentamiento inmediato con la realidad, uno de los aspectos más humanos de la intervención en crisis, es dar apoyo y ayuda a las personas cuando la presión está al máximo y permitir que las víctimas hablen, mostrando cordialidad y preocupación, manifestando una atmosfera en la cuál la víctima se sienta segura.”<sup>20</sup>

Los profesionales de la salud tienen un impacto directo sobre como resuelven las personas las crisis, pues tienen fácil acceso a las víctimas y sus familiares, que luchan con las reacciones del impacto producido por una emergencia y los daños físicos y psicológicos causados por el mismo, en las mayor parte de los casos son los bomberos quienes informan sobre la gravedad de la situación, pues ellos son los primeros en la escena del incidente, es en este momento que se debe ofrecer la primera ayuda psicológica, luego serán los médicos, enfermeras, terapeutas y otros profesionales de la salud, quienes deberán continuar el contacto con el paciente durante el transcurso de recuperación y por tanto están en la posición única de poder seguir la trayectoria del proceso de la resolución de la crisis y realizar intervenciones importantes. El reto para el equipo de protección de la salud en estas circunstancias, es el diagnostico apropiado de la relación entre los síntomas físicos y las dificultades emocionales y hacer las recomendaciones de tratamiento o proporcionar referencias para la terapia en crisis, congruentes con los principios de la resolución eficaz de esta.

Debido a que los bomberos están en constante acercamiento con personas afectadas, es importante que conozcan como manejar una intervención en crisis porque ellos están en cada servicio enfrentando escenas de desastres y muchos cuadros de dolor, ansiedad, pánico y otras emociones que afrontan las víctimas en cada una de las situaciones. Actualmente los desastres naturales aparecen con más potencia, en los últimos tiempos este tipo de fenómenos se ha incrementado a nivel mundial y se considera que la mano del hombre puede ser la causa de tantos cambios drásticos en la naturaleza, producto de los desequilibrios ocasionados por abusos y faltas de cuidado en el medio ambiente.

Existen varios movimientos a nivel mundial que trabajan en la protección del medio ambiente para prevenir daños irreversibles y proteger el planeta tierra, también es importante mencionar los desastres provocados por el hombre que también ha cobrado miles de vidas sobre todo las guerras que son el tipo de desastre más devastador causado por la actividad humana, los efectos de los desastres sobre la salud se manifiestan, en lo físico, lo mental y lo social, tradicionalmente, se ha brindado una atención más detallada solo a los aspectos físicos y sociales.

---

<sup>20</sup> Tolern, página 165.

Los programas de salud en las emergencias se han dirigido básicamente a la atención médica inmediata, al problema de las enfermedades transmisibles, agua y saneamiento ambiental, así como los daños a la infraestructura sanitaria. Afortunadamente en los últimos años, se ha comenzado a prestar atención al componente psicosocial, que siempre está presente en estas tragedias humanas, pero dimensionando lo psicosocial en un sentido amplio que abarca no solo la enfermedad psíquica, sino también otra gama de problemas, como la aflicción, el duelo, las conductas violentas y el consumo excesivo de sustancias adictivas.

La atención de salud mental en emergencias implica el manejo de técnicas de intervención en crisis o primeros auxilios psicológicos que favorecen la expresión de vivencias y sentimientos. Y que debe de ser temprana, rápida y eficiente, siempre se puede observar a un grupo de personas quienes cuando son expuestas a tenses traumáticos como un desastre, aunque estén experimentando una reacción de tensión, retienen su habilidad de apreciar objetivamente la situación y deciden como manejarla.

Algunas personas pueden recuperarse por si solas con solo una asistencia mínima de apoyo, y otros se benefician de los servicios de los bomberos y unos pocos de ellos necesitan asistencia profesional para alcanzar la máxima recuperación, la desorganización, confusión y trastornos del estado de crisis puede afectar diversos aspectos de la vida de una persona al mismo tiempo, sentimientos, pensamientos, conducta, relaciones sociales y funcionamiento físico.

### **Principales desafíos y retos en la atención de la salud mental**

Las condiciones culturales y socioeconómicas de los países de América Latina y el Caribe no permiten que se repliquen los modelos de naciones desarrolladas. No existen profesionales de la salud mental suficientemente entrenados para atender el número de individuos supuestamente afectados en situaciones de emergencia, por otro lado no parece conveniente ni necesario que la mayoría de los problemas de salud mental reciban una atención medicalizada, por esto resultó estratégico la implementación del Programa de Primeros Auxilios Psicológicos en el Cuerpo de Bomberos Municipales.

### **Como minimizar el daño que una situación traumática puede causar en las víctimas**

Para poder comenzar a resolver una crisis debemos superar la memoria emocional, para que puedan llevarse a cabo los procesos cognitivos, o sea, realizar el cambio de una respuesta emocional a una cognoscitiva. El segundo paso es ayudar con la organización histórica de los eventos y la interpretación de los procesos cognitivos. En tercer lugar se presta asistencia a los sobrevivientes en la integración de los eventos traumáticos a la historia de su vida, por último, se provee asistencia a los individuos para que interpreten el evento traumático y lo puedan derivar y crear un significado de las experiencias pasadas y presentes.

“Fundamentalmente las crisis se suscitan en:

- ❖ Situaciones traumáticas externas.
- ❖ Como una amenaza real de perder algo importante.
- ❖ Por nuevas maneras de lidiar con los problemas.
- ❖ Cuando un suceso se percibe como una amenaza.

El estado de crisis se presenta en un individuo o una comunidad debido a una percepción de amenaza de peligro. La amenaza es percibida como un paso de la seguridad al peligro, la percepción de una crisis esta basada en el conocimiento, las experiencias previas o en la memoria emocional o sensorial del ser humano.” Cuando sentimos un peligro se nos hace difícil controlar nuestras emociones, las emociones son fenómenos psicofisiológicos que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo.<sup>21</sup>

**Psicológicamente:** Las emociones alteran la atención hacen subir de rango algunas conductas guías de respuesta del individuo y activan redes asociativas de la memoria.

**Fisiológicamente:** Las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, la actividad del SNA y la del sistema endocrino a fin de establecer un medio interno optimo para el comportamiento más efectivo.

### **¿Cómo afrontar una crisis psicológica?**

El propósito de la ayuda psicológica es unir nuevamente a la persona con sus redes sociales, ya que debido a la crisis la persona se retrae y se aleja de ellas, por consiguiente, en el momento de realizar la intervención psicológica de las personas que han sido violentadas debe tomarse en cuenta lo siguiente:

- Establecer contacto con la persona, ofreciendo asistirla.
- Si es posible, retirar a la persona de la situación de tensión.
- Evitar que la persona se exponga a visiones, sonidos y olores (de haberlos en el lugar del suceso).
- Proteger a la persona de los curiosos y de los medios de comunicación.
- Si en algún momento se debe dejar a la persona victimada buscar que alguien (familiar, amigo, etc.) se quede con ella.
- Explorar con el afectado que significa la crisis para él y porqué cree que pasó.
- Evaluar sentimientos y necesidades de la persona.
- Asegurarle a la persona que su reacción es normal.
- Preguntarle con cautela ¿Qué pasó?, ¿Como se siente? y permitirle hablar sobre la experiencia, preocupaciones (relacionadas al suceso traumático) y sentimientos.
- Ayudar a la persona a tomar decisiones, si es necesario.

---

<sup>21</sup> Prewitt Díaz Joseph Doctor, Primeros Auxilios psicológicos, primera edición. Ciudad de Guatemala, impreso por Cruz Roja Americana, 2001 página 16.

Las intervenciones deben de ser cortas, flexibles y enfocarse solamente en preocupaciones inmediatas, en las emergencias, una intervención de emergencia debe de llevarse a cabo en un período de tiempo de 5 a 15 minutos.

**El perfil o estructura CASIC.** Es el centro de la terapia de crisis, la comprensión de los eventos precipitantes, relevantes que condujeron al desequilibrio y la restauración de un nivel de funcionamiento mínimo pero efectivo. CASIC se refiere a las cinco áreas del comportamiento humano en momentos de crisis, (Conductual, Afectiva, Somática, Interpersonal y Cognoscitiva).

- **“Conductual:** Son las actividades y conductas manifiestas, patrones de trabajo, interacción, descanso, ejercicio, dieta, (hábitos de comida y bebida), comportamiento sexual, hábitos de sueño, uso de drogas, actos suicidas, homicidas o de agresión. Habilidades para resolver conflictos o salir de situaciones de gran tensión. Gama de conductas agradables (re forzantes) y desagradables (adversivas).
  
- **Afectiva:** Emociones sentidas con más frecuencia. Presencia de ansiedad, ira, alegría, depresión, temor, etc; adecuación, distorsión o negación de los afectos a las circunstancias. ¿se expresa o se ocultan los sentimientos?
  
- **Somática:** Funcionamiento físico general, salud, enfermedades relevantes actuales y pasadas. Sensaciones placenteras o dolorosas experimentadas. Influencia del consumo de sustancias y alimentos Presencia o ausencia de tics, dolores de cabeza, malestares estomacales y cualquier otro trastorno somático; el estado general de relajación/tensión; sensibilidad de la visión, el tacto, el gusto, la percepción y el oído.
  
- **Interpersonal:** Naturaleza (asertiva o conflictiva) de las relaciones con otras personas, la familia, los amigos, los vecinos, los compañeros de escuela o trabajo; identificación de síntoma sistémico; fortalezas y problemas interpersonales, número de amigos, frecuencia del contacto con ellos y con los conocidos; Habilidades sociales, papel asumido con los distintos amigos íntimos (pasivo, independiente, líder, como un igual); estilo de la resolución de conflictos (asertivo, agresivo, aislado); estilo interpersonal básico (congeniante, suspicaz, manipulador, explotador, sumiso, dependiente.
  
- **Cognoscitiva:** Manera de dormir y sueños diurnos y nocturnos usuales; representaciones mentales distorsionada acerca del pasado o el futuro; autoimagen; metas vitales y las razones para su validez; creencias religiosas; filosofía de la vida; presencia de cualquiera de los siguientes pensamientos: catastrofización, sobre generalización, delirios, alucinaciones, hablarse a sí mismo de manera irracional, racionalizaciones, idealización paranoide; actitud

general (positiva/negativa) hacia la vida, expectativas sobre la terapia y atribuciones de cambio, recuerdos, ideas e imágenes incómodas recurrentes.”<sup>22</sup>

Hay que tomar en cuenta que siempre hay un grupo de personas quienes cuando son expuestas a impresiones fuertes o tenses traumáticos como un desastre, aunque estén experimentando una reacción de tensión, retienen su habilidad de apreciar objetivamente la situación y deciden como manejarla, tales personas tienden a liderar y a consolar a otras y organizar grupos de apoyo y de rescate, por otro lado, los niños y adolescentes quienes están expuestos a tenses traumáticos muestran un amplio rango de reacciones complejas que también pueden ser inmediatas o retardadas, estas reacciones tienden a diferir de la de los adultos en que son dependientes de la edad, y tienden a quedarse grabadas en la memoria y pueden tener un profundo efecto en el futuro del niño o del adolescente y son fuertemente influenciados por los adultos con quien el niño o el adolescente lleguen a hacer contacto, sin embargo a la mayoría de niños y adolescentes les va muy bien después de una experiencia de desastre.

La mayoría de las personas expuestas a tenses traumáticos alcanzan niveles de recuperación satisfactorios en algunas ocasiones dependiendo de una asistencia apropiada, esta recuperación puede ser a corto o largo plazo, a pesar de esto los recuerdos de un incidente traumático pueden perdurar y hacer mucho daño por largo tiempo, el evento traumático se da cuando las personas han sido expuestas a situaciones de desastre en el momento en que su integridad física y mental se ve amenazada, algunas personas pueden encontrarse asustadas otras pueden sentir rabia, y otras pueden sentirse paralizadas y vulnerables. o puede sentirse una persona diferente. Abrir espacios para intercambiar experiencias y comunicar sus emociones son pasos importantes para lidiar con estas situaciones.

Si la persona no se desahoga comunicando lo que esta sintiendo en ese momento corre el riesgo de que mas adelante pueda desarrollar el síndrome de estrés postraumático en el cual desarrolla una serie de síntomas que persisten por mas de un mes, un estrés extremo sería por ejemplo ser atacada por la policía, violada, asaltada, un accidente serio, abuso durante la infancia, la muerte inesperada de un ser querido o presenciar un evento traumático en el que no haya podido hacer nada o alguna persona que a lo largo de su vida se hubiera enfrentado a diferentes momentos traumáticos.

### **Como promover la salud mental y el bienestar de los bomberos**

Los accidentes, desastres y catástrofes se presentan con mayor frecuencia cada día, producto del crecimiento desproporcionado de las ciudades y la falta de una planificación urbana adecuada y acorde con las necesidades actuales. En este sentido se hace más común la aparición de peligros conocidos como desastres tecnológicos desencadenados por desastres naturales. A partir de este crecimiento demográfico, comercial, industrial y la incorporación de grandes obras de infraestructura públicas ha significado una serie de esfuerzos orientados a mejorar la respuesta de los servicios de emergencias de nuestro país, sin embargo este esfuerzo solo se ha generado a partir de las instituciones que realizan la labor de salvar vidas y bienes, dejando un importante vacío en muchas áreas del apoyo

---

<sup>22</sup> Slatku Karl A. Intervención en Crisis, segunda edición. México D.F. editorial el Manual Moderno, 1998, pagina 24.

al servicio y la salud mental de los equipos de primera respuesta, es una situación compleja que no se ha tratado con la importancia adecuada.

Cuando ocurre un evento con características de desastre, se menciona con frecuencia la cantidad de víctimas, las causas del evento, las infraestructuras perdidas y el impacto psicológico de las víctimas, y las personas expuestas a este desastre, pero ¿que pasa con los encargados de dar respuesta y ayuda a estas personas?

Se transforman en otro tipo de víctimas de carácter silencioso y que muchas veces no reconocen que también son vulnerables, ejerciendo un impacto de repercusiones importantes sobre la salud física y mental de los equipos de bomberos.

"Lifton (1967) fue uno de los primeros investigadores que trató sobre el deterioro psicológico de los equipos de rescate, en 1984 la Federal Emergency Management Agency (FEMA), conjuntamente con el National Institute of Mental Health (NIMH) de los Estados Unidos, empezaron a preocuparse por el impacto psicosocial de los desastres en los equipos de respuesta (bomberos, policías, paramédicos etc.), dicho impacto incluye términos como Incidente Crítico en Estrés y Síndrome de Estrés Postraumático, de este modo los integrantes de los equipos de respuesta son la víctimas ocultas del desastre."<sup>23</sup>

El personal de respuesta a emergencias es único en que dedican su tiempo y energía asistiendo a personas durante momentos de emergencias, en accidentes de toda índole, terremotos, huracanes, etc., haciendo esto sin embargo están ellos siendo repetidamente expuestos a situaciones de mucho estrés. A pesar que su entrenamiento los prepara con tales situaciones, la realidad es que tienen un riesgo más alto de lo normal de desarrollar síndrome de estrés postraumático, por lo tanto, se debe deducir que la repetida exposición del personal de respuesta a desastres, y a incidentes críticos tiene un efecto potencialmente nocivo en su bienestar físico y mental.

Los bomberos están expuestos todo el tiempo a situaciones traumáticas, su principal papel es salvaguardar la integridad física, ambiental y psicológica de las víctimas en situaciones de emergencia, pero si no cuenta con los conocimientos necesarios para brindar ese tipo de apoyo puede convertirse en una víctima vulnerable de las circunstancias y sufrirá el síndrome de fundición, los bomberos no podrán ser capaces de mostrar empatía, y el apoyo que decida ofrecerle a la persona angustiada puede no ser el adecuado.

Existen tres tipos de víctimas que son las más vulnerables en eventos traumáticos que se clasifican en tres categorías:

1. "Primarias: son los individuos directamente afectados por el evento por ejemplo, las personas que perdieron sus casas durante un terremoto.

---

<sup>23</sup>Idem, página 182.

2. Secundarias: aquellos individuos que de alguna forma observan las consecuencias del evento traumático en las víctimas primarias, por ejemplo espectadores, personal de rescate y de respuesta a emergencias.
3. Terciarias: aquellas personas que están indirectamente afectados por el evento traumático como un resultado de una exposición posterior a la escena del trauma o a las víctimas primarias o secundarias del trauma. Por ejemplo miembros de las familias de las víctimas o rescatadores.

Coexisten otros factores que pueden predisponer a los bomberos a experimentar estrés, pues tienden a tener rasgos de personalidad que los ayudan a hacer un buen trabajo pero al mismo tiempo pueden incrementar su vulnerabilidad, estos rasgos incluyen:

- Altos niveles de motivación interna.
- Un acercamiento a los retos orientados a la acción.
- Dedicación a su trabajo que miran como carrera de toda la vida.
- Necesidad de estimulación y emoción.
- Personalidad de rescate con una disposición a tomar riesgos.
- Necesidad de ver resultados rápidos.
- Una fuerte necesidad de ser necesitados.
- Tendencia a negar la posibilidad de salir afectados emocionalmente.
- Renuencia a aceptar el cambio<sup>24</sup>

Los bomberos pueden algunas veces abrumarse, por la naturaleza o magnitud de un evento traumático y por las condiciones bajo las cuales tienen que funcionar, y su rendimiento se ve afectado, si esto sucede debe de permitírsele retirarse de la escena, se debe de entender que si un miembro del equipo de bomberos siente la necesidad de retirarse de una situación, esto no significa que se ha rendido o que es inefectivo, en cambio debe entenderse que como una forma de comportamiento maduro y responsable. Todos los bomberos deben de ser preparados para reconocer cuando se han vuelto disfuncionales y que si eso llega a pasar deben de reportarse a control y retirarse de la escena.

### **Síndrome de fundición:**

De vez en cuando los bomberos tienden a olvidar sus propias necesidades, en una situación específica de crisis, ponen un esfuerzo enorme en ayudar a una persona traumatizada, y puede descuidar sus propias necesidades, no es si no que hasta que la crisis termina y la víctima ya no necesita apoyo del bombero, que este se siente cansado y si descuida sus propias necesidades una y otra vez puede aparecer el síndrome de fundición.

---

<sup>24</sup> Cyrelane P. Byce BSC(Hons) BBSM. *Psiquiatría en Desastres*, sexta edición, España, Editorial Bea Consultoría SA, 1999, página 45.

El síndrome de fundición es cuando el bombero comienza a cambiar de actitud y pierde el interés en todas sus actividades como respondedor de emergencias, no podrá ser capaz de mostrar empatía, y el papel que decida ofrecerle a la persona afectada puede no ser el adecuado, e incluso podrá intensificar los sentimientos de impotencia de la víctima, es esencial que los bomberos tengan en mente que también ellos necesitan cuidado, pues esto influirá en su vida, social, familiar y laboral. Sin embargo debido a que los miembros del equipo fundidos pueden arriesgar el funcionamiento de todo el grupo y no son capaces de comprender su problema, entonces tendrá que pedirles que tomen un descanso.

### **Apoyo entre compañeros del equipo de bomberos**

Los bomberos que trabajan en equipo pueden apoyarse unos a otros de una manera estructurada, lo que significa que se establecen horas fijas en donde se debaten temas difíciles, esto puede ser en grupos pequeños o grandes. El apoyo recibido entre compañeros es importante, porque lo que puede ser difícil de manejar es compartido con alguien de confianza y consciente de la complejidad, este tipo de apoyo también puede reflejar que no todos los problemas son personales, pero que surgieron de la situación de trabajo en si.

El apoyo de los compañeros proveído a aquellos que han experimentado eventos violentos, también puede ser simplemente la presencia, la ayuda se provee a pesar de no estar expresado en palabras.

### **Técnicas para ayudar a los bomberos en su bienestar físico y psicológico.**

#### **Técnica de desmovilización:**

“Una desmovilización es un período de descanso breve e informativo, que se lleva a cabo inmediatamente después de que el equipo de bomberos ha sido liberado de su tarea activa en la escena de un incidente traumático a gran escala, por ejemplo una emergencia producida por un desastre de gran magnitud, esto se realizará antes de que regresen a sus deberes rutinarios.”<sup>25</sup>

La desmovilización consiste en llevar a cabo dos segmentos principales. El primer segmento es un período de 10 a 15 minutos, en el que se le da información al personal, que ayudará al personal a entender y manejar las posibles reacciones que se dan durante períodos de tensión, el segundo segmento es un período de 20 a 30 minutos para comer y descansar antes de regresar a las actividades cotidianas, el espacio en donde se llevará a cabo la reunión debe de consistir en dos habitaciones grandes adyacentes, uno para proveer las sesiones informativas en pequeños grupos de trabajo y otra para proporcionar comida y descanso.

Debe de haber una persona encargada de llevar a cabo la desmovilización, pero si alguien quiere participar y contar su experiencia puede hacerlo y no se permite tomar apuntes.

---

<sup>25</sup> Prewit Díaz Joseph Doctor, Primeros Auxilios psicológicos, primera edición. Ciudad de Guatemala, impreso por Cruz Roja Americana, 2001 página 88.

### **Formato que se debe de llevar a cabo en la desmovilización:**

- ❖ Introducción del presentador.
- ❖ Una breve descripción de desmovilización.
- ❖ Asegurar que la descripción sea de un período de 10 a 15 minutos
- ❖ Una plática de 10 a 15 minutos que deberá incluir:

Las posibles reacciones de estrés que pueden seguir a una exposición de un evento traumático.

1. Síntomas y signos de estrés que se que son normales bajo algunas circunstancias.
2. Delinear los servicios que estarán disponibles.
3. Una invitación para el que quiera hacer algún comentario o preguntar algo.
4. Distribución de panfletos sobre reacciones de estrés y técnicas de manejo de estrés.
5. Provisión de comida por 20 o 30 minutos en otra habitación.
6. Disponibilidad de los miembros de las brigadas de primeros auxilios psicológicos.

Solo las personas que han sido liberadas de la escena particular por el resto del turno están desmovilizadas, ellos pueden trabajar en otro lugar, pero no en la escena del incidente de donde acaban de ser retiradas, esto se debe a que el proceso de desmovilización incrementa la vulnerabilidad a reacciones de estrés severas en la escena en el lugar del suceso, pero un acontecimiento diferente es vista usualmente como no asociada con el incidente previo y normalmente puede ser manejada sin problema.

### **Técnica de Deactivación**

“Un ejercicio de desactivación es un grupo pequeño estructurado (6-8 personas), que se reúnen, o una discusión de personas que normalmente trabajan juntas y que han sido expuestas a un evento traumático. Ocasionalmente es necesario combinar varios grupos de personal de respuesta a emergencias y reunirlos para un ejercicio de desactivación, pero solo se lleva a cabo cuando todas las partes estuvieron involucradas juntas en el mismo incidente, el ejercicio debe llevarse a cabo en un ambiente privado, callado y confortable, libre de distracciones y lejos de la escena del incidente.”<sup>26</sup>

Las reuniones se hacen tan pronto como sea posible después de un evento traumático y no más de ocho horas después del evento. Cuando ocurre un incidente particularmente traumático en el comienzo de un turno y el personal debe de trabajar por el resto de ese turno es de gran ayuda juntar al grupo y proveer un ejercicio de desactivación, por otro lado si el evento ocurre al final del turno, es mejor proveer el ejercicio antes de que el grupo se retire de la estación. Los ejercicios de desactivación tienen una duración de 20 a 60 minutos y están destinados hacia el grupo central de trabajo que fue más afectado por el incidente, contrario al ejercicio de desmovilización, los ejercicios de desactivación nunca se proveen en la escena del incidente.

---

<sup>26</sup>Idem, página 92.

Después de haber estado expuesto a un evento traumático los bomberos se toman tiempo para poner sus defensas emocionales y como otras personas en crisis, generalmente son receptivas a la asistencia, estos ejercicios pueden reducir significativamente el impacto psicológico de los incidentes que han causado mucho estrés. También son importantes los servicios de seguimiento después de un ejercicio de desactivación para asegurarse de que el personal esté manejando el estrés adecuadamente.

Para llevar a cabo un ejercicio de desactivación debe de tomarse en cuenta lo siguiente:

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

### **Formación de las Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos**

Las brigadas de primeros auxilios psicológicos proveen programas de intervención en crisis, orientados a los compañeros que dependen de la guía y asistencia de brigadistas y que enfatizan la prevención sobre el tratamiento adecuado, la ausencia de brigadistas por otro lado, puede resultar en un comportamiento disfuncional de los bomberos que pasa desapercibido.

Los equipos trabajan para proveer servicios a cualquier personal de respuesta a emergencia que requieran de sus servicios, pero bajo circunstancias especiales también pueden servir a grupos de la comunidad.

Las metas de las Brigadas de Primeros Auxilios son:

1. Mejorar la salud psicológica general de los miembros del equipo de bomberos.
2. Reducir el impacto del estrés traumático de los bomberos.
3. Acelerar la recuperación de la exposición a eventos de mucha tensión.

### **Establecimiento de una Brigada de Primeros Auxilios psicológicos**

El establecimiento de una brigada de primeros auxilios psicológicos, eficiente y efectiva, llevará tiempo y esfuerzo, el desarrollo de una brigada requiere de un estudio y planificación cuidadosa y un perfil que reúna las siguientes características:

- ✓ Liderazgo efectivo.
- ✓ Metas y objetivos claramente definidos.
- ✓ Deseo de proveer un servicio de excelente calidad.

- ✓ Empatía.
- ✓ Buenas relaciones interpersonales.
- ✓ Saber reconocer cuando son disfuncionales.
- ✓ Escuchar y observar.
- ✓ Utilizar estrategias efectivas de comunicación.
- ✓ Ser cálido, cariñoso y genuino.
- ✓ Familiarizarse con puntos de control en el perímetro, operaciones de puestos de comando, rehabilitación del personal, etc.
- ✓ Enlazar las experiencias en común entre los miembros del grupo, para alentar la comunicación entre los compañeros y disipar los sentimientos de singularidad.

### **Conductas que no se deben de tomar en cuenta para la formación de las brigadas:**

- El monopolista
- Personas sin inhibiciones, desorganizadas y de mal humor.
- Personas silenciosas o retraídas.
- El psicópata.
- El crítico y el que pone límites.

### **Lineamientos para la formación de las brigadas.**

También existen algunos lineamientos que se deben de tener en cuenta para la formación de brigadas de primeros auxilios psicológicos:

#### **1. Fase de pre viabilidad**

Buscar la aprobación de la primera comandancia para investigar y establecer la necesidad de una brigada de primeros auxilios psicológicos, identificar el número de incidentes traumáticos que tuvieron un impacto emocional en el personal de servicios de emergencia en los últimos cinco años, si promedia por lo menos cinco incidentes al año, es indicado establecer la brigada, también es importante investigar y reunir información sobre el desarrollo de la formación de estos grupos en otros países.

#### **2. Fase de pre establecimiento**

Redutar y seleccionar miembros potenciales del equipo.

Proveer adiestramiento a los que van a formar parte de las brigadas.

Establecer políticas, protocolos y procedimientos escritos según las normas de la institución.

### **3. Fase de establecimiento**

Retroalimentación periódica para los miembros de la brigada.

Escoger dentro del grupo líderes necesarios.

Coordinación y evaluación para el desempeño de los miembros del equipo.

Algunos aspectos que pueden influir negativamente en el deterioro físico y mental de los bomberos que se deben de tomar en cuenta para evaluar el rendimiento de los miembros de las brigadas psicológicas.

1. El deterioro en el desempeño en el trabajo.
2. El agotamiento elevado.
3. Problemas de salud.
4. Problemas en el entorno social y familiar.

Hay que tener en cuenta que las brigadas de rescate están formadas por personas, las que en algún momento, pueden volverse disfuncionales a causa del trabajo y del agotamiento físico y mental que este conlleva y que también son vulnerables a las reacciones de estrés, por lo que es necesario que ellos tomen su tiempo de descanso, cuando se sientan abrumados o estén lidiando con problemas mayores, en ese momento es indispensable que se lleve a cabo un ejercicio de desmovilización o deactivación para los miembros del equipo.

## II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La institución con la que se trabajó fue la de los Bomberos Municipales de Villa Hermosa, Santa Inés y San Miguel Petapa, ubicada en la 0 calle 0-56 zona 1 de San Miguel Petapa Guatemala, la cuál fue la sede de la capacitación, en la que se organizaron dos grupos de diez bomberos cada uno, también se conto con la participación del comandante de la estación Hector Concul. Se capacitó al personal objeto de estudio durante un mes, en los dos turnos en un horario que se acomodó a la institución , así mismo se le entregó a cada uno de los participantes una copia del programa impartido, también fue entregado un manual a la primera comandancia, para que sea reproducido y se les haga llegar al personal que no participó en la capacitación. La muestra objeto de estudio estuvo conformada por personas comprendidas entre las edades de 18 a 50 años, entre hombres y mujeres, con una condición económica social media y que trabajan en la guardia permanente (asalariados).

La estación de San Miguel Petapa fue fundada el 14 de Febrero de 1,999, por la Junta Directiva de la Asociación de Bomberos Departamentales, ASOMBOMD. Actualmente trabaja en coordinación con las estaciones aledañas, para cubrir todo el sector de San Miguel Petapa, parte de Villa Nueva y Villa Canales, cuenta con personal permanente, y ad-honorem, quienes son los que dan soporte en emergencias de gran magnitud, fines de semana y turnos que les sean asignados.

### **Técnicas para la recolección de datos:**

Por la naturaleza del estudio y la insuficiencia de material sobre el tema de intervención en crisis psicológicas investigado en nuestro país, se opto por la recopilación bibliográfica que sirvió para la fundamentación teórica, así mismo la observación, la información que se obtuvo a través del cuestionario y los testimonios expuestos durante el estudio permitieron la realización del programa sobre primeros auxilios psicológicos.

- ❖ **Observación:** Inicialmente se realizó un reconocimiento de las condiciones laborales de los bomberos, utilizando como punto de partida la observación, para conocer cuáles son las condiciones de trabajo que realizan dentro y fuera de las estaciones en atención a víctimas de emergencias, para poner en práctica este procedimiento, se solicitó permiso a la comandancia para permanecer en la estación, así como también poder salir en las unidades en el momento que se presentaron las emergencias y se tuvo la oportunidad de observar el comportamiento en su trabajo en el antes, durante y después de una emergencia, lo que permitió prestar atención a las conductas y actitudes, que presentan ante un evento traumático, cuáles son las técnicas que utilizan para asistir a las personas en estado de crisis, y la reacción que presentan los bomberos después del acontecimiento, pudiendo observar que las personas víctimas del accidente, muestran diferentes emociones cómo llanto, desesperación, tristeza, miedo, enojo, confusión, etc., mientras que los bomberos, quienes son los encargados de asistir a las víctimas se dedican a verificar si encuentran a personas con lesiones físicas, no prestando atención a la crisis psicológica que se observa en las personas afectadas, porque no saben cómo proceder en esa situación ya que no cuentan con los conocimientos y las herramientas para prestar los primeros auxilios psicológicos.

- ❖ **Cuestionario:** el cuestionario que se utilizó fue elaborado con preguntas abiertas y consistió en indagar o interrogar a determinadas personas, tomando en cuenta los criterios del tema central para establecer el conocimiento que tenían sobre el mismo, fue aplicado a 20 elementos del equipo de Bomberos Municipales de las tres estaciones participantes, obteniendo datos que sirvieron para sustentar la investigación, así como para conocer la dinámica que utilizan para atender a víctimas en estado de crisis. (ver anexo 2)
  
- ❖ **Talleres:** Los talleres se llevaron a cabo en la estación de San Miguel Petapa, donde se reunieron los participantes y se dividieron en dos grupos de 10 bomberos cada uno los del turno A y los del turno B, la inauguración y presentación del curso fue dirigida por el comandante Concul, seguidamente se les entregó a los participantes el material de estudio que consistió en hojas, lápices y un programa que elaboré con temas sobre intervención en crisis, el (ver anexo1), que fue el objetivo principal de esta investigación para contribuir a enriquecer los conocimientos sobre aspectos técnicos y psicológicos, necesarios para la realización del apoyo a víctimas durante sus abordajes a emergencias, ya que el socorrista por el tipo de intervención que realiza es el eje principal en la superación posterior de cualquier sintomatología provocada por una crisis emocional, permitiendo así la profesionalización del socorrista, al finalizar cada taller se evaluó el conocimiento adquirido con un examen corto, también se llevaron a cabo algunas dinámicas rompe hielo y participativas, durante el transcurso de la capacitación, los participantes se fueron involucrando para intercambiar información de los conocimientos adquiridos a través de sus experiencias, al cierre del curso se entregó a cada participante un diploma de participación acreditado por el Centro de Investigaciones de la Escuela de Psicología, Cieps Mayra Gutiérrez.
  
- ❖ **Información bibliográfica:** como técnica documental se empleó el análisis bibliográfico que permitió conocer la dinámica de los primeros auxilios psicológicos y su aplicación en víctimas de emergencia, el cual sirvió para la elaboración del PROGRAMA DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS Y DESASTRES.
  
- ❖ **Procedimiento estadístico:** se realizó un análisis descriptivo a través de un estudio porcentual con el fin de establecer el comportamiento del equipo de bomberos objeto de estudio en la atención de víctimas de emergencias en crisis.

### **III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Características del lugar y de la población:**

##### **3.1.1 Características del lugar**

##### **3.1.2 Características de la población**

El objeto de estudio para la presente investigación fue la institución de los Bomberos Municipales departamentales de Villa Hermosa Santa Inés y San Miguel Petapa, estas estaciones están conformadas por 36 bomberos de la guardia permanente quienes trabajan en turnos de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso, (no siendo esta la población total de bomberos del área departamental) y 50 bomberos de la guardia adhonorem, que presta su servicio cada cuatro días, o cuando se presenta una emergencia de gran magnitud, siendo un total de 86 bomberos y se organizan de la siguiente manera: en cada una de las estaciones antes mencionadas, por turno trabajan 3 elementos fijos y 2 elementos adhonorem, los que no siempre llegan a cubrir el tiempo que les corresponde, los puestos asignados para cada uno de ellos lo decide la secretaría quien es la que se encarga de ir rotando al personal según las necesidades de cada estación, regularmente se asignan así: un jefe de servicio que también es el piloto de la unidad, un acompañante quien es el bombero que se encarga de asistir a la víctima del accidente, dos bomberos adhonorem que estén de turno que apoyan en la asistencia a los damnificados y una persona encargada de la cabina de radio quien debe permanecer dentro de la misma las 24 horas que dura el turno, si la emergencia requiere de más personal se hace un llamado a las estaciones aledañas.

Conocedores de que los bomberos son las personas que acuden a todas las emergencias que se producen en el país, nació la inquietud de estar al tanto sobre la noble labor que realizan los bomberos, de que forma abordan a las personas que presentan crisis durante la emergencia, y cuáles son sus conocimientos formativos para reducir el daño que pueda dejar el evento en si. El bombero bajo estrés constante, y carencia de técnicas psicológicas adecuadas se limita a cumplir con lo esencial de su labor, por lo que también se tomó en cuenta que por la labor que ellos realizan, están expuestos constantemente a situaciones de mucha tensión que ponen en riesgo su salud física y mental lo cual infiere en la importancia de proporcionar técnicas y herramientas para su bienestar.

En la presente investigación se extrajo una muestra de 20 elementos del equipo de bomberos de los dos turnos tomados al azar, aplicando la técnica de muestreo aleatorio simple o pro balístico, previo listado que proporcionó la secretaría central, los participantes están comprendidos entre las edades de 18 a 50 años entre hombres y mujeres, se tomó en cuenta únicamente para el abordaje al personal permanente que labora en la institución de las estaciones objeto de estudio, pues la asistencia del personal adhonorem es irregular, además la muestra surgió debido a que todos los socorristas están en las mismas condiciones, reciben el mismo entrenamiento en la sede de la escuela de bomberos departamentales que los capacita para optar al cargo de bombero profesional.

De acuerdo a los datos anteriores se pudo observar que la mayor parte de las personas que laboran en la entidad corresponden al sexo masculino, por su parte las mujeres se han integrado gradualmente debido a que siempre se ha considerado como un trabajo que requiere de fuerza física y pericia en el manejo de las herramientas y equipo para atender las emergencias, también se pudo observar que la mayoría de las personas que laboran como bomberos tienen la vocación y el deseo de permanecer al servicio de la comunidad guatemalteca, pues a pesar de los riesgos y lo agotador que es su trabajo, ellos lo llevan a cabo con el afán de salvar vidas y prestar un mejor servicio cada día.

En los resultados del cuestionario se constato que el personal de bomberos que labora en la institución seleccionada no cuenta con los conocimientos y las herramientas necesarias para la aplicación de los primeros auxilios psicológicos en la atención de víctimas de emergencias. De acuerdo con los datos obtenidos a través de la observación, los testimonios, el cuestionario y la recopilación bibliográfica, a continuación se presentan los resultados, utilizando para su interpretación, la estadística descriptiva y porcentual, por lo que se realiza a interpretación referente a cada respuesta de cada uno de los miembros del equipo de bomberos participantes, se han interrelacionado los datos obtenidos de cada una de las técnicas de recolección de datos, ya que estas tienen relación una con la otra.

### **Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados.**

Las crisis psicológicas se ponen de manifiesto en las distintas situaciones a las que acuden los bomberos tales como un accidente automovilístico, o cualquier otra emergencia que requiera asistencia bomberil, por lo que a los bomberos se les pregunto si tienen conocimiento sobre lo que es una crisis psicológica, a lo cual el 100% de los bomberos respondió, que si tienen conocimiento de lo que es una crisis y que en el trabajo que realizan en la mayoría de los casos encuentran a personas en estado de nerviosismo, pues las situaciones a las que han sido expuestas son inesperadas y se salen de control.

También el 55% de los bomberos manifestó que dentro de su desempeño laboral han asistido a personas que se encuentran en crisis, pero que han sido abordadas utilizando únicamente su ingenio, empirismo o cualquier otra habilidad y el 45% respondió que no lo hacen porque les da pena y que temen al rechazo de las personas o la reacción que puedan tener. En los diferentes turnos y las diferentes estaciones, los bomberos comentan que atienden emergencias a diario, de esta manera se colocan ante la enorme posibilidad de que se le presente una crisis psicológica, la cual debe abordar e intervenir como parte de su servicio y lo lleva a cabo de una forma rutinaria.

El 100% de Los bomberos exteriorizaron que los síntomas más frecuentes que han observado en las personas afectadas son: nerviosismo, llanto, gritos, desesperación, miedo, dolor, desmayos etc.

Asimismo el 60% del personal bomberil expuso que durante la atención de víctimas no muestran ningún signo de nerviosismo, y no se sienten afectados, que lo toman como parte de su trabajo, mientras que el 40% se siente perturbado y con inseguridad y que con frecuencia exteriorizan

algunos síntomas como: sudoración en las manos, temblor de cuerpo, cólera, impotencia, etc., y que también existen situaciones traumáticas que les ha impactado en más de una oportunidad, como la muerte de un infante, personas atrapadas, un niño impactado por el asesinato de su hermano en su presencia, mujeres ultrajadas, anciano con paro respiratorio, personas mutiladas por arma blanca, personas calcinadas, etc., pero aún más lo que los hace sentir con mucho pesar es la impotencia de no salvar la vida de una persona o si la víctima es un familiar.

Según manifestaron que lo que también a sido de mucha utilidad en el desempeño de sus labores es la diversidad de su trabajo pues no siempre desempeñan el mismo cargo, en algunas ocasiones son pilotos, paramédicos, apagafuegos, rescatistas, o telefonistas de la cabina central. Comentan que no tienen ni idea de cuantos servicios han atendido, pero que cada uno es completamente diferente al otro, teniendo cada uno su grado de complejidad, en algunas oportunidades encuentran cuadros muy trágicos con muchas personas fallecidas, heridas o en estado de nerviosismo, pero también existen situaciones de mucha satisfacción como por ejemplo el nacimiento de un niño, el haber salvado la vida o los bienes materiales de las personas.

Es importante reiterar que los bomberos no son inmunes a todo ese tipo de situaciones, que en algún momento ellos pueden dejar de ser funcionales y que son vulnerables a las reacciones de estrés, por lo que el 100% de los bomberos comento que han sido afectados en su salud física y mental al encontrarse con escenas muy fuertes y como consecuencia han tenido trastornos alimenticios, del sueño y cambios de humor, sin embargo dichas situaciones nunca las han asociado como resultado de su trabajo si no que lo consideran como parte de su vida cotidiana.

Por otra parte se sintetiza el interés escrito y verbal por parte de los bomberos por la implementación de un manual que les permita conocer los conocimientos teóricos, técnicas y herramientas, para la intervención psicológica en crisis durante la atención de emergencias, pues actualmente no está incluido en su pensum de estudios, exponiendo el 100% de los participantes que será de gran beneficio para la institución en su área formativa, así como para cada uno de ellos de una manera personal pues tendrán la oportunidad de ventilar sus emociones a través de la formación de brigadas de primeros auxilios psicológicos, así mismo comentaron que les llenará de satisfacción brindar un servicio completo a la población guatemalteca que es por la que ellos arriesgan su vida.

La inquietud por llevar a cabo esta investigación inicia al observar y convivir con los bomberos municipales en las actividades que realizan, dentro y fuera de las estaciones, conocer cuáles son las condiciones de vida dentro de las mismas, la que hizo posible determinar que a diario se enfrentan con cuadros de sufrimiento y dolor y que a pesar que no cuentan con los recursos necesarios, como equipo y personal para cubrir toda el área asignada, tratan de brindar un mejor servicio según testimonios de los propios bomberos.

Manifiestan que todas esas limitantes en algún momento llegan a perturbar su salud física y mental, asimismo se pudo comprobar con la aplicación del cuestionario y la aportación de información y comentarios que ellos hicieron durante la convivencia, que no contaban con la preparación ni con los conocimientos necesarios para asistir a las personas en estado de crisis.

Los bomberos en cuanto a la intervención psicológica se refiere, en ocasiones se enfrentan con acontecimientos que requieren de primeros auxilios psicológicos, por lo que actúan de forma empírica, y con el afán de servir y movidos por el espíritu de servicio lo llevan a cabo de la mejor forma posible haciendo su mayor esfuerzo, ante esta necesidad se basan en las experiencias de otros compañeros, desconociendo que resultados tendrá el apoyo que le proporcionan a las personas, el cual podría ser perjudicial agravando la estabilidad emocional y psíquica a largo plazo de las víctimas, por no contar con los fundamentos teóricos y las herramientas para llevar a cabo la intervención.

En algunas ocasiones asumen que la persona presenta un (DNV), que es una Descompensación Neurovegetativa que presenta signos y síntomas de una crisis nerviosa, en estos casos hacen el traslado de la persona a un centro asistencial, en donde en muchas oportunidades no son recibidas por no llenar el carácter de urgencia que requieren los hospitales excluyendo el apoyo psicológico.

Las crisis psicológicas se manifiestan en la mayoría de los accidentes que atienden todos los días, ya sea accidentes de tránsito, laborales, incendios etc., ante las cuales los bomberos abordan estas situaciones, con habilidades o el deseo de hacer bien su trabajo, en algunas oportunidades optan por retirarse del lugar utilizando el mecanismo de evasión, aludiendo que tienen otra emergencia que atender.

Al conocer la realidad que viven los bomberos ante este tipo de situación, se ve la necesidad inminente de crear un programa de primeros auxilios psicológicos e incluirlo en su pensum de estudios para que los futuros bomberos tengan la seguridad y la confianza de aplicarlos en los servicios que prestan a la comunidad y así reducir, atender y rehabilitar los trastornos que se presentan como consecuencia directa o indirecta de la emergencia.

Los temas impartidos durante la capacitación se vinculan con la realidad que vive la población guatemalteca, que a diario están expuestos a sufrir algún percance, se pudo concluir que todas las instituciones de servicio en situaciones de desastre y emergencias, deben de contar con una preparación sobre la temática psicosocial para las víctimas de estos acontecimientos, como, la Cruz Roja, Conred, Bomberos Voluntarios y Bomberos Municipales, siendo ellos las personas que siempre están en alerta durante ese proceso de antes, durante y después de las calamidades que se presentan en los emergencias.

También, debemos enfatizar la importancia de que estas personas no son inmunes a todas estas tragedias y que en algún momento ellos pueden llegar a ser víctimas, por lo que en el programa se incluyó información, conocimientos y herramientas para brindar apoyo a los bomberos, ya que es importante que se les brinde la atención y el apoyo que requieren.

Por lo anterior expuesto se puede decir que las lecciones aprendidas por los bomberos municipales, durante la implementación de un programa de primeros auxilios psicológicos, apunta hacia el fortalecimiento de un modelo de atención de apoyo psicológico, que permitirá brindar un servicio oportuno a víctimas de desastre, pues la atención de salud mental en emergencias implica el

manejo de técnicas de intervención en crisis, que favorecen la expresión de vivencias y sentimientos de las personas afectadas.

Para lograr un balance emocional, es decir que entre más pronta sea la intervención, que se le brinde a la persona, el proceso de recuperación será determinante en la salud mental del afectado, pues el tiempo es un factor que influye en la asimilación del trauma, muy pocas personas piensan que los miembros de un equipo de bomberos, puedan ser afectados directamente por esos eventos, ya sea por el contacto directo con el sufrimiento, heridos, muertes traumáticas, incendios, inundaciones, terremotos y el riesgo de amenaza real para ellos mismos.

Todo ello implica grandes demandas físicas y psicológicas que ponen a prueba el coraje y las capacidades técnicas de esas personas, ahora bien, la interacción bomberos emergencias, dependiendo del tipo, duración intensidad y magnitud del evento adverso es una fuente generadora de estrés en donde el bombero se convierte en víctima de lo que percibe durante la atención del acontecimiento traumático.

Por lo tanto la implementación de una brigada de primeros auxilios psicológicos será de gran beneficio para los bomberos, pues son los que proveen programas de apoyo psicológico orientados a los compañeros que dependen de la guía y asistencia de brigadistas y que enfatizan la prevención sobre el tratamiento adecuado, por otro lado la ausencia de brigadistas puede resultar en un comportamiento apático de los bomberos que pasa desapercibido, pero también es importante señalar que los brigadistas necesitan tiempo de descanso cuando se sientan abrumados o estén lidiando con problemas mayores, en algún momento puede presentar síntomas del síndrome de fundición, o sea que el brigadista dejará de ser funcional si sus necesidades no son atendidas

A lo largo de este trabajo hemos abordado las actuaciones de los bomberos en la atención de emergencias en el ámbito socio comunitario de nuestra población, es importante resaltar que en este trabajo nos hemos centrado fundamentalmente en la fase de impacto en las emergencias, siendo a su vez en la que existe menos información en cuanto a tratamiento psicológico se refiere, sin embargo a través de esta investigación queremos contribuir al avance en esta área, proporcionando a los bomberos municipales un aporte que servirá de guía para desarrollar su trabajo de una manera más organizada posible siendo esta una de las medidas que pueden garantizar un servicio de calidad y eficacia tanto para la población atendida como para el equipo de bomberos municipales participantes en esta investigación.

Se deja abierta la invitación para que este proyecto sea utilizado como una guía práctica de planificación, para actuar en el período crítico de las emergencias, se concluye que los bomberos tienen que desarrollar sus habilidades para minimizar el sufrimiento de las víctimas, al haber vivido situaciones trágicas, al perder a sus seres queridos, sus bienes y sentir que pudieron haber perdido la vida, por lo que durante la capacitación se enfatizó la importancia de sentir empatía por las personas afectadas, para poder contribuir a la recuperación de las víctimas de desastre de la población guatemalteca.



## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones:

1. Las víctimas de una crisis afrontan la emergencia manifestando una serie de emociones debido al momento traumático que están experimentando, exteriorizando, llanto, desesperación, frustración, miedo, cólera etc.
2. Los responsables de proporcionar los primeros auxilios psicológicos para reducir las reacciones de estrés, son los bomberos, sin embargo su apoyo lo llevan a cabo de una forma empírica, basados únicamente en su experiencia, pues no cuentan con la preparación adecuada.
3. Para minimizar el daño que una situación traumática puede causar en las víctimas, los elementos del equipo de bomberos no brindan apoyo psicológico, pues no cuentan con las herramientas y los conocimientos necesarios para llevar a cabo esta intervención.
4. Promover la salud y el bienestar de los bomberos, es una necesidad a la que no se le da la importancia debida, siendo ellos víctimas potenciales para desarrollar estrés, pues también están expuestos al peligro en situaciones de emergencias, que les produce alteraciones en su salud física y mental.
5. Las técnicas para ayudar a los bomberos en su bienestar físico y psicológico son insuficientes dentro de la institución, ya que no cuentan con un profesional de la salud mental o grupo de apoyo, para ventilar sus emociones, mismas que en un momento dado puede llevarlos a desarrollar estrés post-traumático.
6. Actualmente, los bomberos objeto de estudio, no cuentan con un programa sobre primeros auxilios psicológicos, que los respalde para prestar asistencia psicológica a las personas víctimas de accidentes en estado de crisis.

## 4.2 Recomendaciones:

1. Los bomberos, objeto de estudio, deben brindar apoyo psicológico a las víctimas de una emergencia en el momento de una crisis, como consecuencia de los eventos traumáticos a los que fueron expuestas, para que las personas cuando presenten cualquier tipo de emoción a consecuencia del evento en sí, cuenten con el apoyo y soporte psicológico de parte del equipo bomberil.
2. Siendo los bomberos los responsables de proporcionar los primeros auxilios psicológicos para reducir las reacciones de estrés por ser los primeros en la escena del accidente, se sugiere que le den seguimiento al programa de primeros auxilios psicológicos, a manera de ir perfeccionando las técnicas y conocimientos adquiridos para brindar apoyo integral a las personas que así lo requieran.
3. Al adquirir los conocimientos sobre intervención en crisis, los bomberos contribuirán a minimizar el daño que una situación traumática puede causar en las víctimas, ya que las crisis psicológicas al no ser abordadas de forma correcta lleva a una persona a la distorsión de la conducta.
4. Para promover la salud y el bienestar de los bomberos que son víctimas potenciales de adquirir el síndrome de estrés postraumático por no atender a sus necesidades, se recomienda a las autoridades de la institución participante proporcionar a los miembros del equipo de bomberos, la atención y el apoyo que requieran cuando presenten conductas impropias, como cambio de humor, cambios en sus hábitos alimenticios y de sueño u otras conductas fuera de lo normal.
5. Poner en práctica las técnicas adecuadas para ayudarlos en su bienestar físico y psicológico, dichas técnicas fueron aprendidas y aplicadas durante la enseñanza, brindando descanso breve e informativo, e incorporando terapias de grupo después de cada emergencia de gran dimensión, para mejorar la salud mental de los miembros del equipo de bomberos.
6. A las autoridades de los bomberos participantes, especialmente de la escuela de bomberos departamentales en donde se forma a los futuros bomberos, que sea implementado en el pensum de estudios el programa de primeros auxilios psicológicos para que constituya parte de su preparación académica.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ambulancias San Juan **Primeros en la escena**, primera edición. Canadá editorial Ottawa, 1998, 228 pp
- Beloch Amparo y E.T.A. **Manual de Psicopatología** , primera edición. España. Editorial Madrid, 2008, 800 pp
- Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales de Guatemala. **Manual Básico de Primeros Auxilios**, primera edición. Guatemala, editado por Comité Pro mejoramiento, Bomberos Municipales, 1994, 270 pp.
- Bruno, F. J. **Diccionario de Términos Psicológicos Fundamentales**, primera edición. Barcelona, impreso por Paidós Studio, 1997, 340 pp.
- Cohen Raquel, **Salud Mental para Víctimas de Desastre**, segunda edición, México, editorial, Offset Rebosan, 1980, 84 pp.
- Cyrelane P Bryce BSC (Hons) MBBS DM. **Psiquiatría en Desastres**, segunda edición Barbados, Editado por Publicaciones ELSEVIER ,1999. 100 pp.
- Ekman Levenson. **Trastornos por Estrés Postraumático**. Wikipedia la Enciclopedia Libre, 1994. [www.postrauma.com](http://www.postrauma.com).
- Hernández Sampieri Roberto, et. al. **Metodología de la Investigación**, segunda edición México, edición McGraw Hill, 1998, 126 pp.
- Organización Panamericana de la Salud. **Protección de la Salud Mental en Desastres**, segunda edición, Quito Ecuador, editado por la oficina regional, OPS, Diciembre 2004. 96 pp.
- Prewit Díaz Joseph Doctor. **Primeros Auxilios Psicológicos**. Primera edición. Ciudad de Guatemala impreso por Cruz Roja Americana, 2001. 128 pp.
- Slakeu Karl A.I. **Intervención en Crisis**, primera edición, México editorial el Manual Moderno, 1998,313 pp.
- Valdez Herrera Manuel Arturo Doctor. **Apoyo Psicosocial en Desastres**, primera edición, Guatemala, editado por el Lic. Luis Guillermo Bernal Ramírez, 2002, 145 pp.

# **ANEXOS**

**Universidad de San Carlos de Guatemala.  
Escuela de Ciencias Psicológicas.  
Centro de Investigaciones en Psicología, -Cieps- "Mayra Gutiérrez**

**PROGRAMA DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN LA  
ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y  
DESASTRE**

**Bomberos Municipales de Villa Hermosa, Santa Inés y San Miguel  
Petapa Guatemala**

**Lily Aracely Estrada Pineda.**

## Índice

Introducción	41
Lección I Crisis y sus Consecuencias	42
Lección II Primeros Auxilios Psicológicos	47
Lección III Apoyo al Personal de Bombero	53
Lección IV Formación de Brigada	61
Técnicas de Terapia en Crisis	64
Bibliografía	67
Cuestionario de Primeros Auxilios Psicológicos	68

## **PROGRAMA DE PRIMEROS AUXILIOS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.**

### **Introducción**

El presente programa está diseñado para instituciones de bomberos y especialmente para Comandantes o Jefes de servicio, que son los que tienen la responsabilidad de organizar y conducir equipos de respuesta en situaciones de desastre, o en incidentes críticos en donde se maneja stress y en emergencias de larga duración; con el único fin de salvaguardar la vida y la salud física y mental de los bomberos.

El programa de capacitación tiene una duración de 8 horas, y se divide en cuatro lecciones de dos horas cada una, está proyectado para instruir y entrenar a los bomberos y agregarlo a sus múltiples ocupaciones, y que también sea incluido en el pensum de estudios de los aspirantes a bombero.

Las lecciones que se impartirán son las siguientes:

- Primera lección, incluye la conceptualización sobre crisis y sus consecuencias, y cómo asistir a una persona durante ese proceso.
- Segunda lección, describe la forma de cómo aplicar los primeros auxilios psicológicos.
- Tercera lección, esta lección aporta conocimientos sobre el agotamiento de los bomberos y como asistirlos cuando ellos se vuelven disfuncionales.
- Cuarta lección, da a conocer sobre la formación de brigadas de primeros auxilios psicológicos.

En Guatemala aun no se cuenta con esos programas en los cuerpos de socorro, es por ello que se ve la necesidad de brindar en este caso a los Bomberos Municipales de San Miguel Petapa Guatemala, la oportunidad de que cuenten con un programa sobre Primeros Auxilios Psicológicos que les permita proveer intervención en crisis y apoyar a las víctimas de desastre y poder minimizar el dolor, la angustia, el miedo y otros sentimientos que en ese momento estén padeciendo y evitar que desarrolle síntomas anómalos después de una crisis, los bomberos deben de tomar la responsabilidad y el control de la situación y que el apoyo sea establecido.



## Lección 1

### Crisis.

---

#### **Objetivos:**

Al finalizar la lección el participante será capaz de:

1. Definir qué es una crisis y cuáles son sus consecuencias a nivel físico y emocional.
2. Especificar el equilibrio fluctuante.
3. Identificar las manifestaciones, físicas y emocionales, de la reacción de crisis.
4. Explicar las características más comunes que se presentan en una situación traumática.
5. Enunciar los pasos a seguir para la intervención en crisis.

### **Descripción de la lección 1**

#### **Crisis y sus consecuencias**

Duración	2 horas
Puntos a cubrir	Definición de Crisis, equilibrio fluctuante. Manifestaciones, físicas y emocionales de la reacción de crisis. Características más comunes en una situación traumática. Cómo llevar a cabo una intervención en crisis.
Preparación	Preparar el material con anticipación. Dominar el tema. Interactuar con los participantes. Ejemplificar el tema con situaciones relacionadas con el trabajo.
Evaluación	Examen corto al finalizar la lección.
Recursos a utilizar	Libreta de apuntes, lapiceros, lápices, hojas, escritorios.

---

Crisis

### Que es una crisis:

“Se describe como un estado temporal de confusión emocional y desorganización después de haber estado expuesto a situaciones de mucho estrés, se refiere también a la pérdida de concentración y habilidades para solucionar problemas o situaciones estresantes, y se caracteriza por una habilidad más baja, individual o grupal, de poder buscar solución al problema, existiendo un potencial elevado de resultados positivos o negativos.”<sup>1</sup>

El estado de crisis se presenta en un individuo o una comunidad debido a una percepción de amenaza de riesgo, la amenaza es percibida como un paso de la seguridad al peligro, cuando la crisis o desastre ocurre las personas desean con fuerza que todo vuelva a la normalidad. La respuesta de la mente es paralela a la respuesta física. Hay una respuesta cognitiva inicial de shock y de negación. La mente simplemente no puede concebir el momento traumático como una realidad, el sobreviviente tiende a buscar un balance después de una crisis o desastre.

Las crisis o desastres afectan a las personas porque causan un desbalance emocional en las vidas de las personas, la manera en que los seres humanos pueden resolver los efectos que causa, es estableciendo un equilibrio, entre lo que son, la percepción que tienen de si mismos y un sentido externo de lo que el entorno define como normal.



**Equilibrio fluctuante:** “Las personas tienen la capacidad, sobre todo los adultos de establecer un equilibrio fluctuante, que se refiere a mantener un nivel adecuado en lo físico, emocional, mental y ante una crisis, este equilibrio ayuda a las personas a equilibrar sus vidas y enfrentar con éxito los tensiones diarios”<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Valdez Herrera Manuel Arturo Doctor. **Apoyo Psicosocial en Desastres**, primera edición, Guatemala, editado por el Lic. Luis Guillermo Bernal Ramírez, 2002, página 56.

<sup>2</sup> Idem, 58

Si bien es cierto que este estado no es estable pues el sobreviviente a diario se enfrenta con altos y bajos niveles de estrés que le genera angustia, y utiliza toda su fortaleza para mantenerse y seguir adelante.

### **Efectos de la crisis en el equilibrio fluctuante:**

Cuando el sobreviviente enfrenta una crisis, sufre una ruptura de la fuerza en su equilibrio ordinario que es incapaz de restablecer fronteras para protegerse, para poderse sobreponer debe reconstruir un nuevo equilibrio, incorporando las experiencias de la crisis, y las nuevas habilidades cognitivas emocionales y físicas de adaptación.

### **Manifestaciones de la reacción de crisis:**

#### **Respuesta física**

- ❖ Incrementa el ritmo cardiaco.
- ❖ El cuerpo empieza a hiperventilar.
- ❖ Se incrementa la atención a percepciones sensoriales.
- ❖ El cuerpo produce un fuerte efecto psicológico, pérdida de la memoria, desorientación, miedo, cólera, llanto, impotencia, etc.

Ante una crisis o desastre, nuestras primeras reacciones pueden ser el shock físico, la desorientación y el entumecimiento, durante la reacción original del shock el cuerpo empieza a movilizarse lentamente por sí mismo, para luchar o escapar del mismo.

De esta manera ante la estimulación de nuestro cerebro, el cuerpo comienza a segregarse al sistema sanguíneo una sustancia llamada adrenalina y el organismo se prepara para la respuesta física cuando comienza a bombear sangre fuertemente y expulsa del cuerpo grandes cantidades de materiales de deshecho mediante la regurgitación (nausea), la defecación y la orina para facilitar la lucha o la huida.

Se incrementa el ritmo cardiaco, el cuerpo empieza a sudar copiosamente e incrementa su atención a percepciones sensoriales, en la reacción inicial, la atención usualmente se enfocará en uno de los sentidos, pero hay que recordar que están involucrados todos los sentidos.

La excitación física no puede prolongarse indefinidamente, eventualmente vendrá el cansancio, después de un descanso ya sea por dormir o por un desmayo, el individuo puede sentirse deprimido, y perturbado, el sueño le ha servido para trasladarse del momento del desastre al momento en que se encuentra ahora, los sobrevivientes tienen que continuar con su vida, lo deseen o no, la crisis o el desastre son una parte integral de su pasado y su futuro que ha sido alterado irrevocablemente, esto produce tristeza que no podrán cambiar.

## **Las emociones se tornan dominantes**

### **Respuestas emocionales**

El miedo parece ser una reacción normal, puede ser inspirado por una pérdida de autonomía o de habilidad para controlar impulsos y abordar situaciones a través de la planificación, una característica única, también se relaciona con el estado de regresión, el miedo es la reacción más común en los niños. Se convierte en terror cuando los sobrevivientes internalizan la idea de que ellos, sus seres queridos, o sus comunidades no sobrevivirán a una situación amenazante.

El enojo se deriva de la necesidad de responder agresivamente a una amenaza a través de la reacción de lucha, frecuentemente el enojo traumático es dirigido a un ofensor o a una persona responsable de un evento trágico. El enojo también puede estar asociado con odio el cual ha sido llamado enojo calcificado.

La confusión surge de la perspectiva tan disminuida que los sobrevivientes tienen al principio con respecto a lo sucedido pues usualmente recuerdan solo impresiones aisladas de un evento traumático. La frustración es causada por la impotencia de no poder hacer nada ante la adversidad y por la aparente falta de respuesta de las instituciones.

La tristeza puede ser la reacción emocional más intensa a largo plazo ante un evento o pérdida traumática, la pena es un proceso que comienza con tristeza, temor, angustia, ira y desesperación, el ciclo de la pena termina con expresiones de confianza y esperanzas renovadas.

### **“Características más comunes que se presentan en una situación traumática**

- ❖ Se origina de situaciones traumáticas externas.
- ❖ Hace que se experimente una amenaza real de perder algo importante.
- ❖ Nos obliga a aplicar nuevas maneras de lidiar con nuestros problemas.
- ❖ Se percibe como una amenaza.

### **Los cuatro indicadores para resolver estado de crisis**

1. Preservar la vida (impedir el suicidio u homicidio).
2. Mantener la salud.
3. Hacer uso de medicamentos.
4. Otorgar los Primeros Auxilios Psicológicos.”<sup>3</sup>

### **Pasos para llevar a cabo la intervención en crisis:**

“Establezca confianza y movilice sus recursos. Tenga conocimiento de los lugares o profesionales a los que pueda referir a las personas.

---

<sup>3</sup> Prewitt Díaz, Joseph, Doctor. Primeros Auxilios Psicológicos, primera edición. Ciudad de Guatemala, impreso por Cruz Roja Americana, 2001 página 29.

- Deje que el sujeto establezca el ritmo no apresurar a la persona.
- Hable de varios temas, en orden siempre en relación al problema.
- No prometa lo que no es posible, porque esto siempre puede provocar que se pierda la credibilidad y la confianza.
- Use siempre un sentido de esperanza, ejemplo que otras cosas hay para usted, o que otras posibilidades tiene.
- Al final pida los datos, al inicio la persona puede no haber querido proporcionarlos y probablemente al final coopere y pueda darlos.
- Mantenga la conversación, enfocada en el o ella, evite las preguntas personales.
- Establezca un compromiso de búsqueda de ayuda. Dicho compromiso puede ser tan solo hacer una llamada telefónica, o bien acudir a alguna institución que le brinde la ayuda adecuada. Se intenta regresar el control de sus actos a la persona, así como la posibilidad de que reciba ayuda especializada.”

### **Puede hacer cuatro preguntas en una intervención en crisis:**

1. ¿Cuáles son sus ideas relacionadas con su dificultad o problema?
2. ¿Qué ha hecho usted para mejorar esta situación?
3. ¿Qué es lo que ha impedido solucionar el problema?
4. ¿Tiene usted alguien que le ayude a solucionar su problema?

Recuerde que los factores que precipitan una crisis, en una persona no son identificados fácilmente, lo que si se sabe es que, el individuo, a través del dialogo, puede aliviar las presiones internas que causan la condición de crisis emocional, es difícil entender la naturaleza de los eventos traumáticos y cuesta recuperarse de ellos así como prestar ayuda a quienes sobreviven si no se cuenta con las herramientas y el conocimiento necesario para auxiliar a las víctimas. Mantenga la calma recuerde que de usted depende la pronta recuperación de las personas afectadas, no se precipite ni haga diagnósticos, solo escuche, esta es una palabra clave que deberá tener en cuenta cuando tenga que asistir a las personas en crisis.

## Lección 2

### **Primeros Auxilios Psicológicos**

#### **Objetivos:**

Al finalizar la lección el participante será capaz de:

1. Definir que son los primeros auxilios psicológicos.
2. Enunciar cuales son los componentes estratégicos para brindar primeros auxilios psicológicos.
3. Mencionar por lo menos diez parámetros de lo que se debe hacer y no se debe hacer en la atención a las víctimas.
4. Enumerar cinco técnicas utilizadas en los primeros auxilios psicológicos.
5. Contribuir y sentir empatía por las personas.

---

### **Descripción de la lección 2**

#### **Primeros Auxilios Psicológicos**

Duración	2 horas.
Puntos a cubrir	Definición primeros auxilios psicológicos. Componentes estratégicos de los primeros auxilios psicológicos. Parámetros que se deben conocer para su aplicación. Técnicas para la aplicación en los primeros auxilios psicológicos.
Preparación	Preparar el material con anticipación. Dominar el tema. Interactuar con los participantes. Ejemplificar el tema con situaciones relacionadas en el trabajo.
Evaluación	Examen corto al finalizar la lección.
Recursos a utilizar	Libreta de apuntes, lapiceros, lápices, hojas, escritorios.

---

#### **Primeros Auxilios Psicológicos**

# Primeros Auxilios Psicológicos

## Lección 2

### Primeros Auxilios Psicológicos

#### Primeros auxilios psicológicos



“Los primeros auxilios psicológicos es la primera ayuda que se le brinda a una persona en momentos de estrés o mucha tensión, la evaluación es un proceso a corto plazo en donde se escucha a la víctima que se encuentra afectada, durante este proceso quien esta enfrentando preocupaciones o problemas de ajuste o situación adversa tiene la facultad de hacer conciencia de si mismo y de su situación, esto permite que el afectado pueda tomar decisiones a través del apoyo y asistencia ofrecidos por los bomberos.”<sup>4</sup>

El programa de primeros auxilios psicológicos se basa en los principios de la intervención en crisis y en el manejo del estrés de incidentes peligrosos, su fin es dar a los bomberos el conocimiento y las habilidades, para entender, reconocer y manejar mejor sus respuestas emocionales ante situaciones difíciles.

Para manejar adecuadamente las reacciones psicológicas, es necesario tener una buena preparación, las reacciones a los desastres son influenciadas por el bienestar psicológico, así como las habilidades para superarlo que tiene el individuo afectado, previo al desastre.

La estabilidad en su hogar, en el trabajo o la comunidad y en su lugar de habitación, también son factores muy importantes que influirán para que la persona responda a los retos y traumas en cualquier problema.

Es importante reconocer que una persona que ha sufrido una crisis, puede ser difícil expresar sus ideas, fantasías, y reacciones emocionales, un apoyo eficiente lleva a un crecimiento tanto para la víctima como para los bomberos, a través de la interacción se puede desarrollar la red social

<sup>4</sup>Idem, 23.

necesaria que haga que existan mejores seres humanos, y proporcionar este apoyo a cabalidad, es necesario prestar un auxilio moral y psicológico a las personas.

Las personas que generalmente pueden enfrentar con éxito situaciones de mucho estrés, tienen la capacidad suficiente para minimizar los niveles de nerviosismo a que son expuestas, no solo saben como hacer las cosas, sino que también saben abordar las situaciones para las cuales no tienen una solución inmediata, estas observaciones han sido respaldadas más a fondo por investigaciones recientes en el campo del Desorden de estrés Postraumático (PTSD).

La respuesta subjetiva de estos individuos a la situación traumática es crucial al determinar el nivel de riesgo de desarrollar un desorden emocional, más que la severidad del trauma en si, Se ha descubierto que el bienestar psicológico de los bomberos y voluntarios puede ayudar grandemente al resultado total de situaciones traumáticas incluyendo el pronóstico del daño que sufrirán las víctimas.

## **Componentes estratégicos para brindar los Primeros Auxilios Psicológicos.**

### **Existen Cinco componentes estratégicos.**

1. Se define este primer contacto como empatía o "sintonización" con los sentimientos y necesidades de una persona durante su crisis. La tarea es escuchar cómo la persona en crisis visualiza la situación y se comunica con los bomberos. A si mismo, se invita a la persona a hablar, y a escucharse, sobre lo sucedido (los hechos) y dar cuenta de sus reacciones (sentimientos y actitudes) ante el acontecimiento al que ha sido sometido, estableciendo lineamientos reflexivos y sentimientos encontrados. Existen varios objetivos del primer contacto psicológico; el primero es que la persona sienta que se le escucha, acepta, entiende y apoya; lo que a su vez conduce a una disminución en la intensidad de sus ansiedades; el primer contacto psicológico puede servir para reducir el dolor de estar solo durante una crisis, pero en realidad se dirige a algo más que esto.
2. Analizar la indagación del problema. La indagación se enfoca a tres áreas: a) presente, b) pasado inmediato y c) futuro inmediato. El presente hace referencias a que sucedió, como te sientes, que piensas, que puedes hacer (como la muerte de un ser querido, el despido, el maltrato domestico, el abandono del cónyuge, etc.), el pasado inmediato remite a los acontecimientos que condujeron al estado de crisis y su indagación implica preguntas cómo: quien, que, dónde, cuándo, cómo; El futuro inmediato se enfoca hacia cuáles son los eventuales riesgos para la persona y prepararse para las soluciones inmediatas.
3. Sondear posibles soluciones: Implica la identificación de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después. Esto implica llevar a la persona en crisis a generar alternativas.

4. Iniciar pasos concretos: Implica ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta. El objetivo es en realidad muy limitado: no es más que dar el mejor paso próximo, dada la situación. El interventor tomará una actitud facilitadora o directiva, según las circunstancias, en la ayuda de la víctima para tratar con la crisis.
  
5. Verificar el progreso. Involucra el extraer información y establecer un procedimiento que permite el seguimiento para verificar el progreso de ayuda. El seguimiento puede suceder mediante un encuentro posterior, cara a cara o por teléfono o correo electrónico. El objetivo es ante todo completar el circuito de retroalimentación o determinar si se lograron o no las metas de los Primeros Auxilios Psicológicos: el suministro de apoyo, reducción de la mortalidad y cumplimiento del enlace con fuentes de apoyo.

### **Existen algunos parámetros de lo que se debe y no se debe hacer para la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos**

#### **1. Contactar.**

- **SI** Escuchar de manera cuidadosa refleja los sentimientos y la naturaleza de los hechos.
- **SI** Comunicar aceptación.
- **NO** Contar tu propia historia.
- **NO** Ignorar sentimientos o hechos.
- **NO** Juzgar, regañar o tomar partido.

#### **2. Dimensionar el problema.**

- **SI** Plantear preguntas abiertas.
- **SI** Llevar a la persona a una mayor claridad.
- **SI** Evaluar la mortalidad.
- **NO** Depender de preguntas de si/no.
- **NO** Permitir abstracciones continuas.
- **NO** Esquivar las señales de peligro.
- **NO** Dar la razón del pr

### 3. Posibles soluciones.

- **SI** Alentar la lluvia de ideas.
- **SI** Trabajar de manera directa por bloques.
- **SI** Establecer prioridades.
- **NO** Permitir la visión de pasar por un túnel.
- **NO** Dejar obstáculos sin examinar.
- **NO** Permitir una mezcla de necesidades.

### 4. Acción concreta.

- **SI** Dar un paso cada vez.
- **SI** Establecer metas específicas de corto plazo.
- **SI** Confrontar cuando sea necesario.
- **SI** Ser directivo, sólo sí debes serlo.
- **NO** Intentar resolverlo todo ahora.
- **NO** Tomar decisiones que comprometan por largo tiempo.
- **NO** Ser tímido o prometer cosas.
- **NO** Retraerse de tomar decisiones cuando parezca necesario.

Es importante que los bomberos tengan en cuenta todos los lineamientos pues ellos se ven confrontados por la responsabilidad de tener que efectuar una intervención en crisis, por que son los primeros en la escena del incidente, y se hacen muchos cuestionamientos, como por ejemplo:

- ¿Estoy lo suficientemente preparado para ayudar y proporcionar apoyo emocional?
- ¿No debería de ayudar alguien más cercano a la persona afectada?
- ¿Se derrumbara la persona afectada si pregunto sobre sus sentimientos y su situación?
- ¿Debería quedarme callado, abrazar a la víctima o mantenerme a distancia?
- ¿No sería mejor que un profesional en el área de salud mental le brindara la ayuda?

### Técnicas comúnmente utilizadas en los Primeros Auxilios Psicológicos

Cualquiera que sea la evaluación que se lleve a cabo, se involucran ciertas intervenciones y técnicas, que servirán para brindar una mejor atención a las víctimas de desastre.

A continuación se dan a conocer algunas de ellas.

- a) "Saber escuchar: Esta es una de las técnicas de evaluación más importantes, es el proceso de oír cuidadosamente lo que la otra persona está tratando de decir, lo cual exige una atención extrema y debe de ser respaldada por la persona que asiste.

Hay tres aspectos del habla que deben notarse, los aspectos lingüísticos (palabras, frases, figuras del habla, y formas comunes de hablar), los aspectos paralingüísticos (monto, tiempo, fluidez y tono), y los aspectos no verbales (expresiones faciales, contacto con los ojos, gestos, posiciones y movimientos del cuerpo), a medida que se van desarrollando las destrezas, los bomberos aprenderán a escuchar, utilizando los tres aspectos del habla.

- b) Interrogatorio y resumen hábiles: Durante el proceso de evaluación los bomberos pueden hacer preguntas por muchas razones, para alentar la conversación, para clarificar, para solicitar más información o para explorar, en la evaluación son preferibles las preguntas abiertas y claras, pues traerán respuestas más largas, y son más libre de juicios y tienen interpretaciones de valor, no obstante utilizando preguntas abiertas es más fácil explorar, deberán evitarse las interrogaciones, por que, las que insinúan la respuesta.
- c) Dar consejos: Un error común es igualar la información con dar consejos, y muy a menudo las personas van buscando e incluso demandando consejos "por favor dígame que debo de hacer" expresan, sin embargo los bomberos o brigadistas de primeros auxilios psicológicos ocasionalmente deben de dar consejos.
- d) Entendimiento empático: El entendimiento empático (ponerse en el lugar de la persona afectada) se refiere a la habilidad del bombero de percibir con precisión, los sentimientos de la víctima y de comunicárselo a el, tal empatía se desarrolla a través de la disposición para escuchar lo que dice la persona como también en lo que está implicado.
- e) Calor y legitimidad: Respecto a la relación de evaluación, el calor de un bombero consiste en ser accesible y abierto con la persona, mientras que la legitimidad, se refiere a la espontaneidad, consistencia y autenticidad del bombero.
- f) Humor: El humor involucra dar una respuesta simpática e inesperada a una pregunta o situación, esto requiere que el bombero sea sensible y acertado, y nunca deberá hacer de menos a alguien, si lo hace apropiadamente, puede ser una herramienta muy efectiva para aliviar el estrés y la respuesta circundante.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Valdez Herrera Manuel Arturo Doctor. **Apoyo Psicosocial en Desastres**, primera edición, Guatemala, editado por el Lic. Luis Guillermo Bernal Ramírez, 2002, página 58.

<b>Apoyo al personal de Bomberos</b>
--------------------------------------

**Objetivos:**

Al finalizar la lección el participante será capaz de:

1. Enumerar los riesgos a los que se exponen los bomberos en su papel de socorrista.
2. Describir en que consiste el Síndrome de Fundición.
3. Definir que significa Deactivación.
4. Definir el término Desmovilización.

---

**Descripción de la lección 3**

**Apoyo al personal de bomberos**

Duración	2 horas
Puntos a cubrir	Apoyo para el personal de bomberos. Síndrome de fundición. Ejercicios de Desmovilización y de Deactivación.
Preparación	Preparar el material con anticipación. Dominar el tema. Interactuar con los participantes Ejemplificar el tema con situaciones relacionadas en el trabajo.
Evaluación	Examen corto al finalizar la lección.
Recursos a utilizar	Libreta de apuntes, lapiceros, lápices, hojas, escritorios.

---

**Apoyo al personal de bomberos**

## Lección 3

### Apoyo al personal de bomberos

Esta lección está elaborada principalmente para ayudar a los bomberos, y a todas las personas que dedican y arriesgan su vida para salvar la de otros, pues también son seres humanos, y necesitan de apoyo psicosocial, ya que viven a cada instante, en cada servicio, en cada desastre, experiencias que son impactantes para su vida, y si no reciben el apoyo y la ayuda necesaria, puede haber consecuencias severas que afecten su salud física y mental, perturbando el desarrollo de su vida.

Todas las personas ven a los bomberos como superhéroes, que son inmunes a las experiencias que viven en su trabajo, pero esto no es cierto, ellos también tienen sentimientos, y también necesitan ser escuchados y apoyados. El principal papel de los bomberos es proveer apoyo en situaciones de desastre a todas las víctimas, pero si el bombero se contamina de esa atmósfera de sufrimiento y dolor, debido al cansancio no podrá continuar con sus actividades ni de mostrar empatía, y el apoyo que decida brindarle a las personas no puede ser el adecuado e incluso podrá intensificar sus sentimientos de impotencia, por lo que se dudaría de la eficiencia del socorrista.

Los bomberos tienen que tener en mente que ellos también son vulnerables a las reacciones de estrés y que proveen servicios a personas con emociones muy intensas. Los miembros del equipo de bomberos necesitan tomarse tiempo de descanso, es necesario tomar en cuenta el trabajo que realizan los bomberos para comprender que ellos también son víctimas de las emergencias que atienden, por lo que se hace necesario brindarles apoyo psicológico, para que tengan el control de sus emociones, pues es muy importante para el pensamiento eficaz, tanto en la toma de decisiones acertadas, como el simple hecho de permitirse pensar con claridad.

El equipo de socorristas son personas que luchan constantemente contra sentimientos de angustia con las personas afectadas por una crisis lo cual es impredecible, por que no se sabe como y en que momento afectará una situación al socorrista, y para ellos no es tan fácil recuperarse, porque no tienen la capacidad de autodominio emocional, en cambio si contaran con la preparación necesaria sobre el manejo de sus sentimientos les serviría de base para toda clase de logros y de ser más productivos y eficaces en cualquier tarea que emprendan, es importante resaltar que uno de los aspectos que hay que tener en cuenta es la conducta y observar el comportamiento del equipo de trabajo, pues en algunos casos pueden haber cambios significativos que pueden ser la señal de que algo anda mal.

#### **Posibles señales de advertencia sobre el comportamiento de los bomberos:**

- ❖ Exagerar en la atención de las víctimas.
- ❖ Irritabilidad.
- ❖ Enojo infundado.
- ❖ Pérdida inexplicable del control emocional.

- ❖ Agitación e inquietud excesivas.
- ❖ Patrones perturbados del sueño.
- ❖ Padecimientos Crónicos de fatiga.
- ❖ Tratar de trabajar en forma independiente.
- ❖ Retraimiento.
- ❖ Sentirse superior en sus habilidades.

Si se observa en alguno de los miembros del equipo este comportamiento, quiere decir que podría estar padeciendo el síndrome de Fundición, los bomberos pueden algunas veces abrumarse, por la naturaleza o magnitud de un evento traumático y por las condiciones bajo las cuales tienen que funcionar, por que no cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo su labor, si esto sucede debe permitírsele a la persona salir de la escena.

Se debe comprender que si uno de los miembros del equipo de bomberos, siente la necesidad de retirarse del lugar del incidente, esto no significa que se ha rendido o que sea inefectivo, por el contrario debe de reconocerse como una actitud madura y responsable y se debe brindar el apoyo que se merece, para que pueda recuperarse y continuar con su trabajo de rutina. Hay que tener en cuenta que todos los bomberos deben de ser entrenados para reconocer cuando se han vuelto disfuncionales y si esto llega a suceder deben de reportarse a cabina central para que puedan ser relevados.

### **Síndrome de Fundición:**

"Se reconoce el síndrome de fundición al observar que el bombero comienza a cambiar de actitud y pierde el interés de involucrarse en su papel de socorrista, cuando se siente fundido se debilita y afecta la clase de apoyo que provee a la persona, en estos momentos es de suma importancia que se ponga la mayor atención del caso pues se pone en riesgo la salud física y mental tanto de la víctima como del bombero."<sup>6</sup>



De vez en cuando los bomberos tienden a olvidar sus propias necesidades, y en situaciones específicas de crisis cuando siente que sus fuerzas se agotan, hacen un esfuerzo enorme por ayudar a la persona

<sup>6</sup> Cyrelane P ByceBSC(Hons)BBSDM. Psiquiatría en Desastres, sexta edición, España, Editorial Bea Consultoría S.A, 1999, página 63..

traumatizada, descuidando sus propias necesidades, no es si no hasta que la crisis termina y las personas involucradas en el incidente ya no necesitan del apoyo del bombero, este se siente cansado y abrumado y sin deseos de continuar con sus actividades, ese es un síntoma del síndrome de fundición, y como consecuencia corren un riesgo mayor al normal de desarrollar síndrome de estrés postraumático, pues aún que no se sientan en condiciones ellos continúan con su rutina de trabajo.

“Los trabajadores del equipo de bomberos tienden a tener rasgos de personalidad que los ayuda a hacer un buen trabajo, pero al mismo tiempo pueden incrementar su vulnerabilidad a tales reacciones de tensión, estos rasgos incluyen:

- Altos niveles de motivación interna.
- Un acercamiento a los retos de orientados a la acción.
- Una dedicación a sus trabajos que miran como carrera de toda la vida.
- Una necesidad de estimulación y emoción.
- Una personalidad de rescate con una disposición de tomar riesgos.
- Una necesidad de ver resultados rápidos.
- Una fuerte necesidad de ser necesitados.
- Tendencia a negar la posibilidad de salir afectados emocionalmente de incidentes traumáticos.
- Renuencia a aceptar cambios.
- Necesidad de estar en control y de hacer un trabajo perfecto.”<sup>7</sup>

También debe recordarse que los factores organizacionales, pueden elevar los niveles de estrés relacionados con el trabajo del personal de respuesta a emergencias, que a la vez incrementan su susceptibilidad a las reacciones de estrés en incidentes críticos.

Tensores organizacionales que pueden contribuir al deterioro de la salud mental de los bomberos:

- ❖ Falta de oportunidad para la participación del trabajador en el proceso de tomar decisiones.
- ❖ Falta de oportunidades en el desarrollo de su carrera.
- ❖ Malas relaciones interpersonales.
- ❖ Un ambiente de trabajo amenazante y sin apoyo.
- ❖ Mala organización.
- ❖ Recompensa inadecuada por el trabajo realizado.

Una de las herramientas para asegurar el bienestar de cada uno de los bomberos es el trabajo en equipo, observando y supervisando cualquier conflicto que se haya presentado en una situación de crisis, la supervisión puede proveerse en grupos de dos o más personas donde la atmósfera sea segura y sin críticas y sobre todo que exista empatía en cada uno de los compañeros, cualquier problema o

---

<sup>7</sup>Raquel Cohen, Soporte del Trabajador Post-DesastresGoogleDisaster.com28/09/2012.

inseguridad que presente alguno de los miembros del equipo se expondrá dentro de la estación con la supervisión del jefe de servicios, quien convocará a una reunión con los bomberos que participaron en el incidente, el jefe hará las preguntas que pueden ayudar al bombero afectado a visualizar otras formas de concebir la situación, los otros participantes también pueden agregar sus ideas y opiniones para que la persona afectada no se sienta solo o culpable y que sepa que el no tiene que resolverlo por si mismo.

### **Desmovilización:**

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

"El ejercicio de desmovilización se refiere al establecimiento de la terapia de grupo, basada en conversaciones, con el propósito de prevenir el desarrollo de situaciones traumatizantes, en estas sesiones el grupo se beneficiará al mostrar empatía y comprensión, este tipo de ejercicio difiere de la supervisión, ya que busca prevenir que los bomberos entren en un estado que los traumatice, en el proceso del ejercicio las partes impactadas llegan a saber que es esencial cuidar de sus propias necesidades y que los sentimientos pueden ser compartidos con otros y con buenos resultados."<sup>8</sup>

Durante el ejercicio de desmovilización, cada participante llega a contar su percepción del acontecimiento violento, mientras los otros escuchan cuidadosamente, se discuten a fondo los hechos, lo que se observó, lo que se escuchó, lo que se pensó hacer y lo que realmente se hizo, también se discute lo que el acontecimiento le enseñó a cada persona impactada y ser aplicada en trabajos posteriores.

El ejercicio, puede hasta cierto punto ser como una catarsis, en el cual pueden exteriorizarse sentimientos y reacciones sin preocupaciones de lo que se dice, el proceso del ejercicio debe de ser dirigido por el jefe de servicios de preferencia o por otra persona que pueda dirigir al grupo, el ejercicio debe de tener un punto de comienzo y uno de final, esto hace que los participantes expresen más fácilmente sus pensamientos y sentimientos.

La información de este ejercicio puede también ser trasladada a jefes de familias, o comunidades que fueron víctimas de un desastre y en donde no hay suficiente personal de rescate para que lo pueda llevar a cabo, esto servirá para que después todos los involucrados estén preparados para hablar del tema.

También se pueden establecer horas fijas, en donde se debatan temas difíciles, esto puede hacerse con grupos pequeños o grandes, el apoyo de los compañeros provisto a aquellos que han experimentado hechos violentos y que no quieren expresar en palabras lo que están sintiendo, no significa que no quieran participar, el solo hecho de su presencia puede ser de gran ayuda, el apoyo recibido de los mismos compañeros es importante porque lo que puede parecer difícil de manejar es

---

<sup>8</sup>Idem.

compartido con alguien de confianza y consciente de la complejidad, este tipo de apoyo también puede reflejar que no todos los problemas son personales, pero que surgieron de la situación del trabajo en sí.

La desmovilización se lleva a cabo en dos segmentos principales. El primer segmento, de un período de 10 a 15 minutos, en el que se le da información al personal que puede ayudarlos a entender y manejar las posibles reacciones de tensión. El segundo segmento, de un período de 20 a 30 minutos, para comer y descansar antes de regresar a sus actividades normales. Solo las personas que han sido apartadas de la escena particular por el resto del turno están desmovilizadas, estas personas pueden trabajar en otro lugar pero no en la escena del incidente de donde acaba de ser movilizadas, esto se debe a que el proceso de desmovilización incrementa la vulnerabilidad de las personas a reacciones de estrés severas en la escena del incidente, pero una escena diferente es vista usualmente como no asociada con el incidente previo, y normalmente puede ser manejada sin problemas.

### **Deactivación:**

“El ejercicio de desactivación es seguimiento o sustitución de un ejercicio de desmovilización, si el tamaño del incidente permite un proceso más largo y si el personal no está muy cansado, se puede llevar a cabo de preferencia en un lugar cerca del incidente una vez se encuentren en el lugar ya no puede ser movidos al lugar del desastre, el lugar debe de constar de dos habitaciones, grandes adyacentes, uno para llevar a cabo las sesiones informativas en pequeños grupos de trabajo y el otro para proporcionar comida y descanso.”<sup>9</sup>

Las reuniones se hacen tan pronto como sea posible después de un evento traumático y no más tarde de ocho horas después que haya pasado, cuando ocurre un incidente particularmente traumático en el comienzo de un turno y el personal debe de trabajar por el resto del día, es de gran ayuda llevar a cabo un ejercicio de desactivación, por otro lado, si ocurre un evento traumático al final del turno, es mejor proveer una reunión antes que el grupo se retire de sus labores.

Las metas de la desactivación son:

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

La desactivación consta de tres segmentos principales que están entrelazados en una conversación libre sobre un evento traumático:

---

<sup>9</sup>Idem.

- La fase de introducción, que usualmente consta de 5 a 10 minutos y permite que los miembros del equipo de intervención se introduzcan, que se explique el proceso y se fijen expectativas.
- La fase de exploración toma de 10 a 35 minutos y permite que la experiencia traumática se discuta a través de los hechos revelados por los participantes, por reacciones cognitivas y emocionales y los síntomas de estrés relacionados con el evento traumático.
- La fase de información toma de 5 a 15 minutos y busca normalizar de forma cognitiva y educar a los participantes sobre el estrés traumático.

Si un ejercicio de deactivación toma más de 60 minutos lo más seguro es que sea necesario repetir otra sesión en los próximos días. Las personas asistentes pueden permanecer calladas pero no se permite en ningún momento tomar notas.

## Formación de Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos

### Objetivos:

Al finalizar la lección el participante será capaz de:

1. Definir que es una brigada de Primeros Auxilios Psicológicos
2. Describir cuales son las metas de una Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos.
3. Puntualizar las características del perfil idóneo para la formación de las brigadas.
4. Conocer las conductas que no se deben de tomar en cuenta en la formación de las brigadas.
5. En que áreas puede ayudar una brigada dentro del equipo de bomberos.

---

### Descripción de la lección 4

#### Formación de brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos.

Duración	2 horas
Puntos a cubrir	Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos, metas características, Lineamientos a seguir. Otras funciones de las Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos
Preparación	Preparar el material con anticipación. Dominar el tema. Interactuar con los participantes Ejemplificar el tema con situaciones relacionadas en el trabajo.
Evaluación	Examen corto al finalizar la lección.
Recursos a utilizar	libreta de apuntes, lápices, hojas, escritorios.

---

#### Formación de Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos

## Lección 4

### Formación de las Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos

“Las Brigadas de Primeros Auxilios Psicológicos proveen programas de intervención en crisis, orientados a los compañeros que dependen de la guía y asistencia de brigadistas y que enfatizan la prevención sobre el tratamiento adecuado.

La ausencia de brigadistas, por otro lado, puede resultar en un comportamiento disfuncional de los bomberos que pasan desapercibidos. Los equipos de manejo de estrés basados en la comunidad, por el contrario, pueden estar comprendidos solamente de profesionales de la salud mental.

Los equipos trabajan para proveer servicios a cualquier personal de respuesta a emergencias que los necesitan, pero bajo circunstancias especiales también pueden servir a grupos de la comunidad.”<sup>10</sup>



Las metas de la formación de Brigadas de Primeros Auxilios son:

- a) Mejorar la salud psicológica general de los miembros del equipo de Bomberos Municipales.
- b) Reducir el impacto del estrés traumático de los miembros del equipo.
- c) Acelerar la recuperación de la exposición a eventos de mucha tensión.

#### **Establecimiento de una Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos.**

El establecimiento de una Brigada de Primeros Auxilios Psicológicos eficiente y efectiva llevará tiempo y esfuerzo. El desarrollo de un equipo requiere de un estudio y planificación cuidadosos, y un perfil que reúna las siguientes características:

1. Liderazgo efectivo.
2. Metas y objetivos claramente definidos.
3. Deseo de proveer un servicio de excelente calidad.
4. Empatía.
5. Buenas relaciones interpersonales.
6. Saber reconocer cuando son disfuncionales.

<sup>10</sup> Prewitt-Díaz, Joseph, Doctor. Primeros Auxilios Psicológicos, primera edición. Ciudad de Guatemala, impreso por Cruz Roja Americana, 2001, página 81.

7. Escuchar y observar.
8. Utilizar estrategias efectivas de comunicación.
9. Ser cálido, cariñoso y genuino.
10. Familiarizarse con puntos de control en el perímetro, operaciones de puestos de comando, rehabilitación del personal, el montaje de la morgue, comunicación con los medios.
11. Enlazar las experiencias en común entre los miembros del grupo, para alentar la comunicación entre los compañeros y disipar los sentimientos de singularidad.

### **Conductas que no se deben de tomar en cuenta para la formación de las Brigadas:**

- a. El monopolista.
- b. Las personas que tienen conductas sin inhibiciones que tienen mal humor o desorganizadas.
- c. Personas silenciosas o retraídas.
- d. El psicópata.
- e. El crítico.
- f. El narcisista.
- g. El que se queja y rechaza ayuda.
- h. El que pone límites.

También existen algunos lineamientos que se deben de tomar en cuenta para montar una brigada de Primeros Auxilios Psicológicos, que son los que se presentan a continuación:

#### **1. Fase de pre viabilidad**

Buscar la aprobación de la primera comandancia para investigar y establecer la necesidad de una Brigada de Primeros Auxilio Psicológicos, identificar el número de incidentes traumáticos que tuvieron un impacto emocional serio en el personal de servicios de emergencia en los últimos cinco años, si promedia por lo menos cinco incidentes al año, es indicado establecer un equipo, también determinar si existe apoyo entre los compañeros y que estén disponibles para la formación de un equipo, asimismo es importante investigar y reunir información sobre el desarrollo de la formación de brigadas en los cuerpos de bomberos de otros países.

#### **2. Fase de pre establecimiento**

Redutar y seleccionar miembros potenciales del equipo.

Proveer adiestramiento a los que van a formar parte del equipo.

Establecer políticas, protocolos, y procedimientos escritos según las normas de la institución.

### **3. Fase de establecimiento.**

Retroalimentación periódica para los miembros de la brigada.

Escoger dentro del grupo, líderes necesarios.

### **Coordinación y evaluación para el desempeño de los miembros del equipo**

Hay que tener en cuenta que las brigadas de rescate están formadas por personas, las que en algún momento pueden volverse disfuncionales a causa del trabajo y el agotamiento físico y mental que este conlleva y que también son vulnerables a las reacciones de estrés, por lo que es necesario que ellos tomen su tiempo de descanso cuando se sientan abrumados o estén lidiando con problemas mayores propios, en ese momento es indispensable que se lleve a cabo una desmovilización o desactivación para los miembros del equipo.

Cobrar conciencia de que las estrategias de prevención y tratamiento pueden reducir o eliminar el efecto negativo del estrés y sus consecuencias como:

- El deterioro del desempeño en el trabajo.
- El agotamiento elevado.
- Problemas de salud.
- Problemas en el entorno social y familiar.

## **Técnicas de terapia en crisis**

Uno de los aspectos más sobresalientes del trabajo de intervención en crisis, es que las personas que prestan la primera ayuda psicológica, están más activos y orientados hacia la meta, que en situaciones de no crisis, pues para ellos el tiempo es corto, los bomberos se convierten en participantes activos para tener acceso a la dificultad, las necesidades inmediatas y precisas para solucionar problemas, así como la movilización de las personas heridas, por lo que se convierte para ellos en una tarea titánica en donde ponen a prueba todos sus conocimientos y habilidades y por la premura del evento se recomienda dar terapias cortas y de emergencia.

A continuación se presentan algunas terapias cortas utilizadas como complemento de los primeros auxilios psicológicos:

### **Técnica de Control de la respiración:**

Duración de 10 a 20 minutos.

“Esta terapia consiste en dirigir al paciente en la respiración profunda, diafragmática. Después de exhalar aire el siguiente paso es inhalar aire mientras que al mismo tiempo se empuja el diafragma hacia abajo y hacia fuera, (hacer el estomago grande), proporcionando así suficiente espacio para que fluya el aire en los pulmones, después se libera el aire, muy despacio, en tanto, y al mismo tiempo, en forma gradual, el abdomen llega a su forma original.

Se enseña al paciente a contar rítmicamente durante el ejercicio, y a emplear una cantidad igual de tiempo para la inhalación y exhalación. El control de la respiración se emplea con frecuencia como complemento o en vez de otra técnica de relajación. Esta técnica también puede ser utilizada en el manejo de la ansiedad.”<sup>11</sup>

El ejercicio se puede practicar sentado o parado, en una posición donde la persona se sienta cómoda de preferencia con los ojos cerrados.

---

<sup>11</sup>Kiprick y Veronen, Técnicas de Intervención en Crisis, 1983 [www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com) 28/09/2012

## **Técnica de Afecto Inducido:**

**Duración:** de 10 a 20 minutos.

“Es una catarsis emocional y explicación de las respuestas de miedo y ansiedad, según la teoría del aprendizaje es la reestructuración cognitiva de los sentimientos de culpa y enseñanza de habilidades de afrontamiento

Esta técnica se dirige a liberar emociones y se utiliza con pacientes víctimas de un suceso traumático, como un asalto violación o cualquier tipo de desastre.

Como primer paso se debe enseñar a la persona a relajarse, se le interroga acerca del suceso traumático, y se le pide que describa cada detalle al respecto, la persona que dirige, estimula la libre expresión de las emociones y apoya al paciente para aclarar los sentimientos que acompañan al incidente.

Este procedimiento ayuda al paciente a ponerse en contacto con diversas emociones presentes en el momento del suceso, incluyendo aquellas olvidadas o bloqueadas y a aceptar y enfrentar los sentimientos.”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Idem.

Se espera que este programa cumpla con los objetivos planteados, que son asesorar al equipo de Bomberos Municipales y personas voluntarias, que quieran participar en el apoyo de víctimas en desastre, para que estén preparados al momento de cubrir las emergencias que a diario atienden.

Al personal de bomberos se le recomienda que pongan en práctica todos los conocimientos, técnicas y herramientas que se les dio a conocer en el presente programa, que el mismo sirva de apoyo para las personas afectadas y que sepan cómo afrontar los problemas que quedan después de haber sufrido alguna situación traumática.

También se espera, sea un aporte para la sociedad guatemalteca y sean reducidos todos los efectos que causa la exposición a eventos de mucha tensión, a causa de un desastre o eventos traumáticos, a los que está expuesta la población.

Si se cuenta con una brigada de personas sensibilizadas con las necesidades emocionales de la víctima, que puedan escuchar e interactuar y crear un ambiente de seguridad y esperanza, entonces se puede decir que se está listo para ofrecer una ayuda psicológica.

## Bibliografía

Cyrelane P Bryce BSC (Hons) MBBS DM. **Psiquiatría en Desastres**, segunda edición Barbados, Editado por Publicaciones ELSEVIER ,1999. 100 pp.

Kilparick y Veronen. Técnicas de Intervención en Crisis, 1983 [www.buenas tareas.com](http://www.buenas tareas.com)  
20/9/2012

Prewit Díaz Joseph Doctor. **Primeros Auxilios Psicológicos**. Primera edición. Ciudad de Guatemala impreso por Cruz Roja Americana, 2001. 128 pp.

Raquel Cohen. **Soporte del trabajador en post desastres**. Google disaster.com

Valdez Herrera Manuel Arturo Doctor. **Apoyo Psicosocial en Desastres**, primera edición, Guatemala, editado por el Lic. Luis Guillermo Bernal Ramírez, 2002, 145 pp.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA  
CIEPs- MAYRA GUTIERREZ**

## **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS**

### **Carta de información**

El cuestionario, que se presenta a continuación se ha elaborado para un grupo selectivo de personas, que dedican su tiempo, esfuerzo y conocimientos en la atención de víctimas de accidentes, suministrando los primeros auxilios físicos, como lo son los miembros del equipo de Bomberos Municipales.

El mismo consta de 20 preguntas, que han sido diseñadas para obtener respuestas sobre el conocimiento que tienen sobre la atención de personas en crisis, después de haber estado expuestas a un evento traumático, en accidentes, desastres naturales o provocados por el hombre.

Lea bien las preguntas, no existen buenas o malas, solo se trata de que sea lo más sincero y espontáneo en sus respuestas.

Su información será muy valiosa para la elaboración de un manual de primeros auxilios psicológicos, que se les brindará, para adjuntarlo a sus conocimientos como servidores de la comunidad y será de beneficio, para el equipo de bomberos, así como para la población atendida.

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS**

**Datos Generales.**

Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Tiempo de ser Bombero \_\_\_\_\_  
Fecha de aplicación \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se le presenta una serie de preguntas que tienen por objetivo determinar su nivel de conocimiento sobre Primeros Auxilios Psicológicos. Las respuestas de las mismas servirán como referencia para la elaboración de un programa de capacitación sobre el tema.

1. ¿Como miembro del equipo de bomberos, ¿sabe usted qué es una crisis?

Explique:

---

---

2. ¿Ha asistido a una persona en estado de crisis?

Especifique:

---

---

---

3. ¿Qué síntomas ha observado en una persona con crisis?

Enumérelos:

---

---

---

4. ¿Muestra pena, timidez o algún otro sentimiento de inseguridad en el momento de asistir a una persona en estado de crisis?

Especifique:

---

---

---

5. ¿Tiene dificultad para ser espontáneo?

Explique:

---

---

---

6. ¿Exterioriza síntomas de nerviosismo?

Explique cuáles:

---

---

---

7. ¿Cuál fue el último evento traumático al que fue expuesto en su trabajo como bombero?

---

---

---

8. ¿Qué fue lo que más le impactó del evento?

---

---

---

9. ¿Cuál fue su participación?

---

---

---

10. ¿Cuántas personas estuvieron involucradas?

---

11. ¿Hubo personas fallecidas? ¿Cuántas?

---

12. ¿Hubo personas heridas? ¿Cuántas?

---

13. ¿Hubo personas con crisis? Explique ¿Qué fue lo que observó?

---

---

---

14. ¿Se ha sentido afectado por alguna situación en particular?

Describe:

---

---

---

15. ¿Cree usted que el apoyo emocional a las víctimas debe integrarse a las actividades de los bomberos para que permita brindar un soporte oportuno y efectivo a las víctimas?

Porque

---

---

---

16. ¿Dentro de su capacitación o pensum de estudios se incluye la primera ayuda psicológica o primeros auxilios psicológicos?

---

17. ¿Sabe usted que son los primeros auxilios psicológicos?

Explique:

---

---

18. ¿Alguna vez los ha aplicado? Especifique de qué forma lo llevó a cabo:

---

---

19. ¿Está usted de acuerdo en recibir una capacitación sobre primeros auxilios psicológicos?

Porque:

---

---

---

20. ¿En qué horario se le facilitará recibir la capacitación?

---

---