

Buenas prácticas en la atención psicológica a intervinientes en emergencias. Colaboración con el Proyecto SAR-SAF0

Natalia Lorenzo Ruiz

Silvia Menéndez Duarte

Daniel Fernández Moreno

Licenciados en Psicología

Asociación para la Intervención Psicológica en Urgencias, Emergencias, Crisis y Desastres (ASINPEC).

Correspondencia: info@asinpec.org

Resumen

Se presenta una experiencia práctica de intervención psicológica con personal de emergencias, llevada a cabo desde la Asociación para la Intervención Psicológica en Urgencias, Emergencias, Crisis y Desastres (ASINPEC) con las personas voluntarias de las Asociación Brazos Abiertos Asturias que participaron en el Proyecto SAR-SAFO de ayuda humanitaria en las costas del Mar Egeo.

El objetivo es evidenciar la necesidad de prestar atención psicológica a los intervinientes antes, durante y después de la participación en situaciones de emergencia y/o crisis.

Introducción

El Proyecto SAR-SAFO, desarrollado por la Asociación Brazos Abiertos Asturias (Human Rescue), se materializó en el despliegue de un dispositivo de Salvamento Acuático en las costas de las islas griegas del Mar Egeo, a través del cual los miembros de la asociación ofrecen su trabajo y experiencia con el objetivo de prevenir las muertes resultantes del tránsito de migrantes provocado por las crisis humanitarias que se están viviendo en oriente próximo y otras zonas.

Constituida a principios de 2016 e integrada básicamente por bomberos, personal de salvamento marítimo, policías y socorristas, además de otros profesionales que se encargaron de tareas logísticas y administrativas, la organización "Brazos Abiertos Asturias-Human Rescue" nace con la idea de sumar sus fuerzas a las de otras entidades que ya estaban trabajando en terreno en la misma zona (Proactiva Open

Arms, Médicos Sin Fronteras, Proemaid y Basque Lifeguard en la isla de Lesbos y Rescate Marítimo Humanitario en la isla de Chios).

Desarrollo del Proyecto

Tras una campaña de difusión del proyecto entre todos aquellos profesionales con capacitación para el desempeño de las labores que se deseaban llevar a cabo (trabajadores de los distintos cuerpos de bomberos existentes en Asturias, personal de Salvamento Marítimo, policías locales y equipos de salvamento en playas) se creó una bolsa de personas voluntarias y se establecieron los periodos de disponibilidad de las mismas a fin de poder garantizar la cobertura del servicio durante todo el periodo de implementación del proyecto.

A posteriori, una vez conocido el capital humano disponible, se planificó la formación del mismo, que incluyó por un lado la realización de simulacros de intervención en diferentes contextos, a fin de establecer protocolos de intervención y homogeneizar métodos de trabajo, y por otro la formación psicológica necesaria para implementar estos protocolos con la mayor efectividad posible.

Estas acciones de preparación psicológica son conducidas por psicólogos expertos en intervención psicológica de emergencias, pertenecientes a la Asociación ASINPEC.

Se constituyen equipos de intervención de 5 personas y se determina que debido a las condiciones de trabajo a que se verán expuestas (guardias de 24h, frío, humedad, fatiga, estrés emocional...) se irán reemplazando cada dos semanas.

Una vez en el terreno, el dispositivo desplegado por “Brazos Abiertos Asturias-Human Rescue” se coordina con el del resto de entidades presentes en la zona.

Mediante la realización de guardias nocturnas, durante las cuales se llevaban a cabo tareas de vigilancia, el objetivo era localizar a las embarcaciones que se acercasen a la costa, evaluar sus condiciones de seguridad y establecer las medidas pertinentes para garantizar el desembarco seguro de los tripulantes en aquellos puntos de la costa, determinados con anterioridad, que así lo permitiesen. Estas medidas incluían alertar tanto a otros miembros del equipo de rescate que se acercarían por tierra por si fuese necesaria su intervención, como a otras organizaciones que mediante tareas sanitarias y logísticas se encargaran de garantizar la seguridad una vez arribadas las embarcaciones.

Para el desarrollo de estas acciones fue preciso, no sólo la colaboración y coordinación con las ONG´s destacadas en la zona de intervención seleccionada, sino también la guardia costera griega y el FRONTEX, organización esta última encargada del control fronterizo.

Convenio de Colaboración para la Asistencia Psicológica

Dentro del desarrollo del proyecto del que venimos hablando, en marzo de 2016 Brazos Abiertos Asturias y ASINPEC firman un Convenio de Colaboración con el fin de desarrollar las acciones de índole psicológica dentro del Proyecto SAR-SAFO.

ASINPEC (Asociación para la Intervención Psicológica en Urgencias, Emergencias, Crisis y Desastres) tiene como objetivos principales

contribuir a la promoción, crecimiento profesionalización y consolidación de la psicología de emergencias, cubriendo los campos preventivo, formativo, organizativo, asistencial y de organización de la información en emergencias y crisis, así como sus consecuencias asociadas; y dar respuesta a las necesidades de índole psicológica que se derivan en toda situación de emergencia y/o crisis.

Dentro de este convenio colaborativo firmado con Brazos Abiertos Asturias las tareas concretas a desarrollar por ASINPEC serán:

- Realizar la evaluación inicial de los profesionales voluntarios que compongan los equipos humanos del proyecto SAR-SAFO.
- Desarrollar acciones formativas de preparación psicológica para el correcto desarrollo de las intervenciones de rescate.
- Realizar sesiones individuales de ventilación emocional, a demanda, con los profesionales voluntarios que estén interviniendo en el terreno, vía online.
- Desarrollar sesiones de desactivación y vuelta a la cotidianidad con los profesionales voluntarios que regresen del terreno.

Evaluación inicial

Ante el elevado número de muertes por naufragio ocurridas durante finales de 2015, principios de 2016 se optó por tratar de adelantar lo más posible el envío de equipos al terreno, por lo que esta primera fase de trabajo no se desarrolló tal y como estaba diseñada, lo que habría incluido entrevista personal y pruebas psicológicas que permitiesen valorar diferentes perfiles.

Formación/asesoramiento primeros equipos

Dado que los primeros profesionales que se desplazaron a la zona lo hicieron para llevar a cabo misiones de reconocimiento y organización y las tareas de los equipos desplazados con posterioridad se centraban en las tareas de rescate se optó por diseñar acciones formativas diferenciadas para unos y otros.

Con los primeros se trabajaron temas relativos a la organización de espacios y tiempos, la importancia de establecer turnos estrictos de trabajo y descanso, tratando de que, dentro de lo posible, tuvieran siempre un espacio diferenciado donde descansar o retirarse cuando alguien se viera desbordado.

Se plantó también la conveniencia de que a la hora de repartir tareas siempre hubiera alguna persona encargada de prestar atención al posible agotamiento emocional del resto del equipo, así como la inclusión dentro de la planificación horaria de algún momento para hablar de lo que está pasando y de cómo se sienten.

Se hace especial hincapié en estos aspectos para que la extrema gravedad de las situaciones a las que se verán expuestos y de las situaciones vividas por las personas con las que se va a interactuar no empuje a los profesionales a trabajar como si tuviesen un baño de "teflón" (donde todo resbala) que les protegiese de cualquier tipo de implicación o sufrimiento emocional.

Formación básica para todos los intervinientes

Aunque somos conscientes de que la formación

específica en temas relacionados con la psicología de emergencias que reciben los profesionales que se dedican a las emergencias a lo largo de su carrera profesional es, en el mejor de los casos, escasa (si no inexistente), tanto la urgencia del momento como el hecho de que se tratase de profesionales con años de experiencia y un nivel de motivación especialmente alto, nos decidió a vertebrar la formación alrededor de los aspectos específicos de esta misión en concreto y las emociones de más probable aparición, teniendo en cuenta:

- el origen del conflicto
- el nivel de sufrimiento de las víctimas
- las dificultades derivadas del idioma y las diferencias culturales

Por todo ello, la formación se ha centrado en contenidos como las emociones (sobre todo, miedo y frustración), la relación de ayuda (escucha, acompañamiento, etc.), los aspectos específicos de la comunicación en el contexto de intervención (comunicación no verbal, trabajo con intérpretes, etc.) y la gestión del estrés.

Emociones

El objetivo fundamental era dar a conocer las emociones y sus manifestaciones, prestando especial atención al miedo, porque presuponemos que esta emoción, presente casi siempre en cualquier rescate cobrará aún más importancia cuando las personas a rescatar han tenido que optar por exponerse al peligro que supone tirarse al mar en plena noche en embarcaciones inseguras porque huyen de amenazas aún mayores, pero además porque así podremos trabajar de forma

indirecta el propio miedo de los intervinientes aún cuando a ellos les resulte difícil o imposible admitir que lo sienten o no sean capaces de reconocerlo.

Se trabajan también la rabia y la frustración, informando de que las catástrofes que tienen su origen en la actividad humana suelen dar lugar a la aparición de estas emociones y porque es muy común que, en las situaciones en las que la capacidad de respuesta de los equipos de rescate se ve desbordada, a quienes los integran les puede suponer una experiencia especialmente traumática la constatación de que sus capacidades no son ilimitadas.

Se consideró importante hablar de emociones primarias y secundarias para, sobre todo, hacer hincapié en cómo muy a menudo la tristeza se manifiesta en forma de ira y para que pudieran reconocer bien que era lo que les estaba pasando (y les pasaría a la vuelta) y para que pudieran también aceptar las reacciones tanto de las personas a las que iban a atender como del resto de profesionales intervinientes.

Relación de ayuda

Se explica cómo en cualquier relación de ayuda hacia otra persona va a haber un problema objetivo (en este caso, rescatar a la gente del mar) y también se va a establecer una relación (por breve que sea) con personas que están viviendo un momento emocionalmente muy intenso, momento que hay que respetar y dejar fluir, acompañando, permitiendo la expresión de las emociones y no juzgando; y mostrando como a lo largo del proceso habrá momentos en que cobre

más importancia uno u otro de los aspectos citados.

Comunicación con personas migrantes que no hablan nuestro idioma

La misión a desarrollar supondrá no sólo hacerse entender si no también comprender los mensajes de otras personas con las que no compartimos idioma y en un contexto dominado por la prisa y una gran carga emocional, lo que puede llevar a momentos de auténtica desesperación si no se sabe y se tiene en cuenta que el significado de las palabras supone una parte mínima de los mensajes emitidos.

A fin de evitar esto se incluyen, en la formación, actividades para trabajar la comunicación no verbal dirigidas a que los intervinientes no se vean bloqueados por el hecho de no comprender el significado de las palabras y se apoyen, tanto para expresarse como para comprender la información recibida, en el tono, el volumen, la expresión de la cara, la postura del cuerpo, la velocidad a la que se habla, el contacto físico, etc.

Técnicas de gestión de estrés

Se proporcionan herramientas para manejar crisis de ansiedad, muy probables no sólo en caso de naufragios con víctimas mortales si no también en las arribadas a tierra cuando las personas se derrumban tras la tensión de la travesía, con el objeto no sólo de que

puedan ayudar a los afectados si no también para que estos conocimientos les diesen la seguridad necesaria para estar en contacto con todo el dolor y el sufrimiento de las personas que llegan sin tratar de evitarlo o juzgarlo.

Organización de la sesión formativa.

Se plantearon talleres prácticos de cuatro horas de duración con los siguientes objetivos:

Objetivo General: Dotar de las herramientas psicológicas básicas para afrontar una situación crítica, prestando especial cuidado a la organización del trabajo, la gestión de las emociones y el soporte al compañero, así como las actuaciones preventivas a realizar después de la exposición a una situación estresante.

Objetivos Específicos:

- Aportar los conocimientos básicos sobre las variables de organización del trabajo que ayudan a prevenir el estrés, tales como establecimiento de turnos y descansos, tener un espacio adecuado para el descanso, etc.
- Entender las particularidades de una relación de ayuda.
- Entrenar en técnicas de defusing, estableciendo como rutina sesiones de ventilación.
- Aprender a identificar los síntomas del estrés y de la fatiga emocional en uno mismo y en los compañeros.

- Gestionar de forma adecuada las emociones propias y de compañeros surgidas de las situaciones estresantes o críticas.
- Conocer los principios y el esquema de actuación básico de los primeros auxilios psicológicos, con especial detenimiento en las situaciones a las que se van a enfrentar, esto es, personas extranjeras que no hablan el mismo idioma que los intervinientes y con una historia de exposición prolongada a eventos traumáticos.

A fin de conseguir los objetivos citados se trabajaron los siguientes contenidos:

1. Las emociones y sus manifestaciones.
2. Cómo afectan las emociones ajenas.
3. La relación de ayuda.
4. Escucha y empatía.
5. La comunicación no verbal.
6. Primeros Auxilios Psicológicos.
7. El estrés.
8. Factores de la organización que afectan al estrés.
9. El defusing.

En cuanto a la metodología, como el poco tiempo disponible y la naturaleza de la misión a desarrollar aconsejaban buscar una rápida interiorización tanto de las técnicas como de los conceptos tratados, se optó por basar el aprendizaje en la experimentación mediante la realización de dinámicas y ejercicios prácticos, reduciendo las explicaciones teóricas a los mínimos imprescindibles, proporcionando a todos

los asistentes un breve manual impreso con los conceptos básicos sobre los que se trabajó durante la sesión.

Trabajo sobre el terreno. Sesiones individuales de ventilación emocional.

El trabajo sobre el terreno comenzó el día 18 de abril de 2016 con la llegada del primer equipo que sumó a sus tareas de prevención y rescate acuático el trabajo logístico y administrativo necesario para resolver los trámites legales necesarios, coordinarse con las otras organizaciones que ya estaban trabajando en la zona y planificar las llegadas y el trabajo de los siguientes equipos de intervención.

Todos los equipos desplazados a la zona realizaron además, durante las horas diurnas, tareas destinadas a la atención de las personas refugiadas que vivían en los diferentes campos que había en las islas a la espera de la tramitación de sus solicitudes de asilo, esperas que en algunos casos superaban ya los doce meses.

Estas tareas incluyeron actividades tan diversas como impartir clases de natación a los menores (con el doble objetivo de proporcionarles alguna actividad y ayudarles a superar los miedos y traumas derivados de la travesía mediante un acercamiento seguro al mar), ayudar a las organizaciones encargadas de la preparación y reparto de comida y ayuda humanitaria, asistencia a actividades formativas impartidas por Save de Children, colaboración con las asociaciones que gestionaban la ayuda humanitaria llegada a la isla o atención y traslados sanitarios a las personas migrantes que vivían en los campos.

Este último trabajo se sumó al trabajo de rescate acuático que constituía el principal objetivo de la misión, que consistía en la realización de prácticas en medio acuático y las guardias nocturnas de patrullaje de costas que se realizaban por turnos y, por supuesto, los rescates en los que intervenía todo el dispositivo.

En Chíos, aún habiendo un cierto flujo de llegadas de botes, el FRONTEX comenzó a plantear más problemas a la intervención del operativo formado por miembros de Brazos Abiertos Asturias y SMH, por lo que la embarcación debía permanecer a cierta distancia del bote, observante de cualquier eventualidad que pudiera acontecer. Por otra parte, en Lesbos se redujo drásticamente la llegada de botes debido a la puesta en funcionamiento del Acuerdo UE-Turquía y, aquellos que continuaron, lo hicieron por la zona norte de la isla.

La entrada en vigor el 20 de marzo de 2016 del acuerdo entre la Unión Europea y Turquía, por el que este último país se comprometió a evitar la salida de migrantes desde sus costas, redujo el número de embarcaciones que trataban de llegar a Europa a través del Egeo, con lo que el número de naufragios en esta zona disminuyó drásticamente (mientras aumentaba en el Mediterráneo).

Al mismo tiempo se incrementó la vigilancia por parte del FRONTEX no sólo en lo que respecta al tránsito de migrantes si no también con respecto al trabajo de las organizaciones humanitarias desplegadas en la zona, a las que no se dejaba tomar contacto con las embarcaciones a la deriva, arriesgándose quienes lo hacían a ser denunciados por tráfico de personas.

En estas circunstancias las tareas de rescate acuático que habían constituido el principal objetivo del despliegue de la misión de Brazos

Abiertos Asturias en la zona ya no eran necesarias, por lo que el 4 de julio de 2016 se decide replegar el dispositivo, centrándose a partir de entonces la actividad de la asociación en la divulgación y concienciación acerca de la crisis humanitaria que se vivía y aún se vive en las islas del Egeo.

En total, fueron activados 5 equipos de intervención, de los cuales solamente el primero solicitó la ayuda del equipo de psicólogos de ASINPEC, con el que todos los intervinientes podían entrar en contacto vía Skype o WhatsApp, para una asistencia puntual relacionada con aspectos técnicos.

Respecto al hecho de que el resto de intervinientes no requirieran ninguna ayuda mientras estuvieron desplegados todos ellos destacan la importancia de la formación recibida antes de incorporarse al dispositivo, no sólo a nivel personal si no a la hora de prestar especial importancia al apoyo mutuo, que sin duda funcionó como factor protector en todos los equipos.

Desactivación

Para ayudar a gestionar las emociones derivadas de las situaciones vividas, prevenir la aparición de estrés postraumático, ayudar tanto a la vuelta a la vida cotidiana (que dado el perfil profesional suponía incorporarse a trabajos con alta carga de estrés) como a garantizar una estabilidad emocional adecuada de cara a futuras misiones, cuando los equipos de intervinientes volvían a Asturias se les citaba para llevar a cabo una sesión de desactivación de entre dos y tres horas de duración en la que se creaba un espacio seguro en el que conversar sobre su experiencia para así ayudar a procesar la información, explicar las reacciones y sentimientos

que podían estar viviendo para tratar de eliminar o al menos reducir las reacciones emocionales negativas mediante la normalización de las mismas y evaluar la posibilidad de que fuesen necesarias intervenciones individuales posteriores.

Esta sesión de desactivación se estructuraba en las siguientes fases:

a.i.1. TOMA DE CONTACTO. Presentación

a.i.2. EVALUACIÓN. Evaluamos las capacidades de las personas para superar sus problemas o si necesita un apoyo añadido. Se realizan preguntas abiertas sobre sus preocupaciones y posibilidades de ayuda. Se incluyen preguntas sobre:

- las reacciones disociativas y de estrés grave.
- psicopatología previa

a.i.3. RELATO DE LOS ACONTECIMIENTOS. Aportamos información sobre los riesgos a los que el afectado estuvo expuesto y demás estímulos traumáticos que pudieron afectar a su estado de ánimo. Para ello, les pedíamos que describieran los hechos, resultando esto más fácil que la descripción de pensamientos y sentimientos.

a.i.4. FASE DE LOS PENSAMIENTOS ASOCIADOS. Partiendo de la descripción de los hechos, se hacen preguntas sobre los pensamientos asociados a cada uno de ellos.

a.i.5. FASE DE LOS SENTIMIENTOS. Preguntamos qué han sentido en diferentes momentos asociándolo a los pensamientos descritos anteriormente. Este era el momento de normalizar reacciones emocionales y

preocupaciones frecuentes.

a.i.6. FASE DE APOYO Y TRANQUILIZAR. Prestamos apoyo a través de la escucha activa, proporcionando información y una ayuda práctica para reducir la emocionalidad negativa. Esto se realiza a lo largo de todo el proceso.

Resultados

Se trabajaron los aspectos psicológicos con los 5 equipos de intervención desplazados a las islas griegas, desde la preparación previa al viaje a la sesión de desactivación a su vuelta.

Se intervino con un total de 23 personas, entre las que no se dio ningún caso de afectación psicológica posterior a la intervención en las islas.

Todos los miembros participantes destacaron la importancia de la labor realizada desde ASINPEC, valorando muy positivamente poder contar con el soporte de un equipo de psicólogos especialistas en emergencias.

Conclusiones

La asistencia e intervención en crisis para personal de emergencias es una herramienta muy útil para la prevención de los efectos psicológicos negativos tras incidentes críticos. Por ello, es de gran interés establecer métodos de detección para identificar a las personas vulnerables y desarrollar programas terapéuticos tempranos.

Es muy conveniente realizar sesiones de apoyo en grupo, para proporcionar al personal un

espacio donde expresar y escuchar, lo cual permite deshacer la sensación de individualidad ("Solamente me ha afectado a mi...") y normalizar las reacciones de estrés al incidente ("Todos lo estamos pasando mal..."), facilitando el verlas como reacciones normales de personas normales a una situación que no es normal. Los miembros del grupo dan y reciben apoyo entre ellos, lo cual cohesiona el equipo de trabajo para que vuelva a ser operativo.

Así mismo, hay que destacar la importancia de establecer programas de formación sobre el aprendizaje de estrategias de afrontamiento y técnicas de reducción del estrés y de la ansiedad en los diferentes colectivos de profesionales de riesgo.

Bibliografía

Asociación Brazos Abiertos Asturias - Human Rescue (2016). Proyecto SAR – SAFO. Creación de un dispositivo “SAR” de búsqueda y rescate en el Mediterráneo Oriental.

Asociación Brazos Abiertos Asturias - Human Rescue (2016). Memoria del proyecto SAR-SAPHO. Despliegue de un dispositivo S.A.R. en el Mediterráneo Oriental.

Echeburúa, E. y Corral, P. (1995). Trastorno de estrés postraumático. Madrid: MacGraw- Hill.

Echeburúa, E., Corral, P. (2007). Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿Cuándo, cómo y para qué?. Psicología Conductual, Vol. 15, Nº 3, pp. 373-387.

Echeburúa, E. (2009). Superar un trauma. El tratamiento de las víctimas de sucesos violentos. Madrid: Pirámide.

Everly, George S. Ph. D. and Mitchell, Jeffrey T. Ph. D. (2008) Integrative Crisis Intervention and Disaster Mental Health. Chevron Publishing Corp.

Mitchell, Jeffrey T. Ph. D. (2007) Group Crisis Support. Why it works, when & how to provide it. Chevron Publishing Corp.

Rendón, M.E.; Agudelo, J. (2011). Evaluación e intervención en crisis: retos para los contextos universitarios. Hallazgos, vol. 8, núm. 16, pp. 219-242. Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia.

Slaikeu. K.A. (1996). Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. México: Manual Moderno.