



ACADEMIA NACIONAL

ACADEMIA NACIONAL DE BOMBEROS DE CHILE

GUÍA COMPLEMENTARIA ANB

**Orientación,
protección y
cuidado de la
salud mental
de Bomberos
Voluntarios**





Orientación, protección y cuidado de la salud mental de Bomberos Voluntarios

Autores

Humberto Marín Uribe

Nadia Ramos Alvarado

Alberto Astorga Segura

Alan Breinbauer Krebs

Quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización escrita de los titulares del "Copyright", bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía y el tratamiento informático, y la distribución en ejemplares de ella mediante alquiler o préstamo público.

© 2017, Academia Nacional de Bomberos de Chile
Avda. Bustamante 086, Providencia, Santiago, Chile.

Teléfonos: (56) 2 2816 0027 / (56) 2 2816 0000

E-mail: academia@bomberos.cl

Twitter: @ANB_Chile

www.anb.cl

Director editorial: Alonso Ségeur L.
Jefa Desarrollo Académico: Pía Barrios P.
Diseño editorial: Félix López C.
Fotografías: Archivo ANB

Nº de registro: 275.615

ISBN: 978-956-9682-21-6

2017

Todos los derechos reservados.



Agradecimiento

Esta Guía Complementaria fue elaborada por los psicólogos Humberto Marín U. PhD., Nadia Ramos A. MSc., Alberto Astorga S. y Alan Breinbauer K. en el marco del proyecto *“Estrategias de Afrontamiento Psicológico y salud mental en Bomberos”*, financiado por la ANB 2016-2017 bajo la colaboración de la Universidad de Talca y Universidad de Minho (Portugal).



Universidade do Minho



ACADEMIA NACIONAL



Estructura





Fundamentos

Sabemos que los Bomberos se ven expuestos a situaciones límites durante su respuesta a emergencias. Por lo mismo, se hace necesario atender a su estado de salud mental y a los procesos de adaptación psicológica que utilizan tras asistir a eventos críticos de emergencia.



Así, a continuación se muestran una serie de recomendaciones para ser aplicadas antes, durante y después de la participación en dichos eventos, incluyendo una sección para apoyar a los afectados por las emergencias que bomberos atiende.

Emergencias

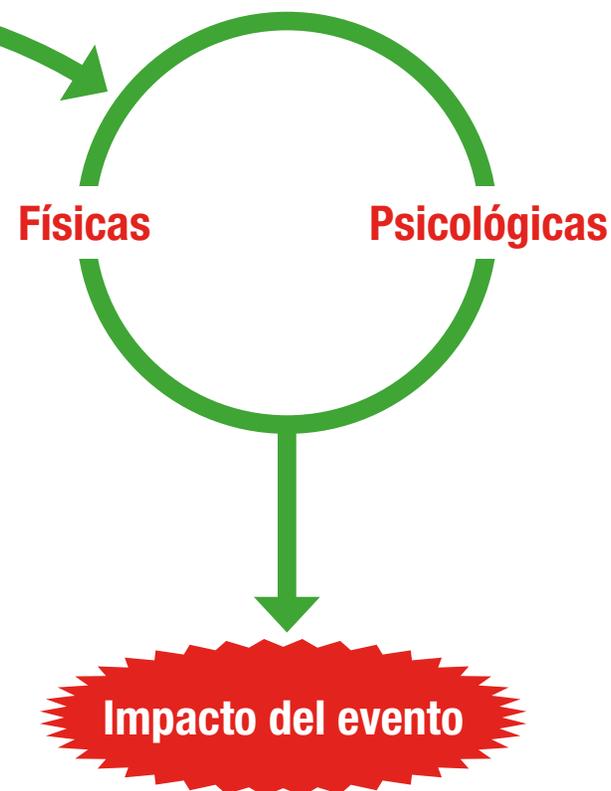
SITUACIÓN POTENCIALMENTE TRAUMÁTICA

Labor de Bombero

- Asistir a víctimas.
- Vivencias propias del trabajo en emergencias.
- Responsabilidad en la resolución de la emergencia.
- Responder a las preguntas complicadas que plantean los afectados.



Consecuencias

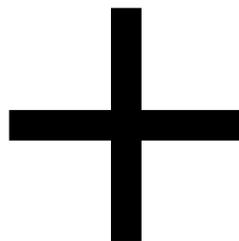




TESTIGOS DIRECTOS

Observadores o partícipes de la situación, ayudando a las víctimas

VÍCTIMA



IMPACTO DEL EVENTO

TESTIGOS INDIRECTOS

Saben del evento por familiares o personas cercanas

Como pudimos ver, tanto los civiles como el cuerpo bomberil pueden ser víctimas y sufrir el impacto del evento crítico de emergencia.



Síntomas

Los síntomas que aparecen generalmente son manifestaciones normales ante una situación anormal y pueden ser distintos en cada persona.



TIEMPO

4 a 6 semanas

Habitualmente los síntomas se reducen en frecuencia e intensidad con el paso del tiempo.

Síntomas más comunes:

- Revivir el evento.
- Negación de lo sucedido.
- Confusión e incredulidad.
- Cambios de humor, irritabilidad e impulsividad.
- Presentar emociones intensas (miedo, tristeza, rabia).
- Evitar la vinculación con elementos que recuerden el evento.
- Aumento de consumo de alcohol u otras drogas (incluso las prescritas).
- Aislamiento, cansancio, falta o aumento del apetito, problemas para conciliar el sueño, entre otros.

Recuerde diferenciar su respuesta de estrés producto de la emergencia (estrés agudo) y del de otros ámbitos de su vida (estrés acumulativo)



Medidas para mitigar los síntomas

Si bien no podemos prevenir completamente los síntomas, pues ellos son un mecanismo natural y normal de afrontar las situaciones complejas, podemos tomar medidas para aminorar el impacto que ellos tienen en nuestra salud (física y mental) a largo plazo.

La implementación de las medidas se pueden hacer en TRES momentos de cada evento crítico:

ANTES

Prevención

Mitigación

DURANTE

Respuesta

DESPUÉS

Rehabilitación

Reconstrucción



ANTES (prevención, mitigación)

Una forma de afrontar las situaciones críticas es estar preparado. Esto implica, por ejemplo, reconocer las manifestaciones del estrés.

Mientras más entrenados estemos en las técnicas propias del trabajo en emergencias, podremos conocer mejor los procedimientos de acción y evitaremos la incertidumbre, que también es una fuente de estrés.

Otra forma de afrontarlas es:

- Identificar y reconocer mis propios límites.
- Reconocer cómo estoy y cuáles son las posibles consecuencias psicológicas de vivir situaciones críticas.

Procedimientos/Protocolos

Posible “Fallo en la misión”

Protección Psicológica



Principales respuestas humanas al estrés

FÍSICO (reacciones corporales)	CONDUCTUAL (lo que hago)
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de frecuencia cardíaca y respiratoria. • Náuseas, diarreas. • Sudor frío, piel húmeda. • Temblores (manos, ojos, labios). • Oídos tapados, dolor de cabeza. • Estrechamiento del campo visual. • Sensación de debilidad, hormigueo en partes del cuerpo. • Dolor muscular, fatiga, languidez, vértigo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para comunicarse (hipo o hiper actividad) • Decreciente eficiencia y eficacia en las actividades. • <u>Estallidos de cólera.</u> • <u>Períodos de llanto “sin motivo”.</u> • <u>Incremento en el uso del alcohol, tabaco y otras drogas.</u> • <u>Retraimiento social.</u>
EMOCIONAL (lo que siento)	COGNITIVO (lo que pienso)
<ul style="list-style-type: none"> • Síndrome “invulnerabilidad”, o “soy invulnerable”. • <u>Ansiedad, temor, irritabilidad o euforia.</u> • <u>Sentimientos de culpa, cólera.</u> • Hipo o hiperactividad. • <u>Tristeza, melancolía o mal humor.</u> • <u>Sentimientos de aislamiento o abandono.</u> • <u>Disminución del interés por las actividades que usualmente gustas.</u> • Excesiva inquietud sobre la seguridad de otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desorientación, confusión. • Dificultad para actuar en forma lógica, solucionar problemas y/o tomar decisiones. • Concentración, atención y memoria. • Pérdida de las habilidades para pensar alternativas o priorizar tareas. • Lentitud o dificultad en la comprensión.

* En **negrita** aparecen las respuestas que se puede relacionar con accidentes en los actos de servicio y subrayadas las que si se prolongan en el tiempo, puede ser un indicador que se requiere ayuda profesional especializada.



DURANTE

SEGUIR PROTOCOLOS

- Seguir los protocolos nos da la seguridad de saber qué hacer en cada momento y nos protege de situaciones riesgosas. Además, disminuye la incertidumbre de no tener información previa.

DOSIFICAR EL TRABAJO

- Al organizar el trabajo, se deben contemplar ciclos de descanso. Para ello se definen roles en función del tipo de emergencia, personal disponible, tiempo de la labor, turnos, relevos, etc.

DESCANSAR Y DESCONECTARSE

- Crear un espacio de descanso, seguridad y calma durante la emergencia, sobre todo si es de larga duración. Este espacio implica crear una intimidad de equipo, estando idealmente lejos del público (oasis de intervinientes o zona de recuperación).

¿CÓMO RESPONDER PREGUNTAS DIFÍCILES?

- Las situaciones a las que están expuestos los afectados también pueden aquejar psicológicamente a los bomberos. Para responder adecuadamente, es recomendable capacitarse en Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).



Recomendaciones básicas para trabajar con los afectados

1 **NO** Aconsejar o ponerse de ejemplo.

- Ayude al afectado a centrarse en el **PRESENTE** y en lo que es importante **AHORA**. Por ejemplo: Lo importante ahora es que ustedes estén bien, y en eso estamos trabajando.

2 **NO** Enfatizar excesivamente los aspectos positivos, tampoco minimizar el hecho, dramatizar o bromear.

- Actúe **EMPÁTICAMENTE** y ayude a la persona a ser objetiva y adelántele las medidas que se tomarán sin usar tecnicismos. Por ejemplo: Estamos aquí para ayudarte; después de sacarte te pondremos en una camilla para que estés mejor.

3 **NO** Engañar a la víctima ni prometer o comprometerse con cosas que usted no puede hacer.

- Diga la verdad, pero considere la situación actual de su interlocutor. **DOSIFIQUE** la entrega de **INFORMACIÓN** a medida que vayan apareciendo preguntas.



4 NO Favorecer la actitud de culparse.

- Destaque lo que se está haciendo para **SOLUCIONAR** la emergencia. Cuando sea posible, explique de forma simple los procedimientos que están realizando.

5 NO Actuar defensivamente.

- A veces lo mejor es quedarse en silencio o si no sabe la respuesta, simplemente decir “no lo sé”. Recuerde que las personas afectadas por estrés agudo pueden ver aumentadas sus emociones y respuestas.

6 NO Favorecer la dependencia del afectado con el bombero que lo ayudó, una vez finalizada la emergencia.

- Ponga énfasis en que bomberos está para ayudar a quienes lo necesitan.
- En caso que le pregunte por sus datos de contacto indique los genéricos de su Cuartel.



Hay otras fórmulas que se pueden utilizar para no decir: “está todo bien” o “ya va a pasar”.

Veamos algunas:

- Lamento que le haya ocurrido esto.
- Ahora está a salvo (cuando lo está).
- Su reacción es una respuesta normal, ante un evento anormal.
- Es comprensible que se sienta de esa manera. No está perdiendo la razón.
- Ha debido ser perturbador/doloroso ver /oír/sentir/oler eso.
- Centrémonos en el ahora. Su imaginación puede empeorar algo que ya es horrible de por sí.
- Vayamos paso por paso. Las cosas pueden mejorar y usted también.



Recomendaciones generales

En resumen, la labor del bombero es desgastante y puede tener consecuencias negativas para su salud física y mental. A veces no nos damos cuenta de lo que nos está sucediendo, pero podemos reconocer estas dificultades en nuestros compañeros. Por lo mismo, se recomienda hablar y ofrecer ayuda al afectado.

Es importante pedir ayuda a los compañeros, oficiales, superiores, o especialista en salud mental en caso de que algún miembro del equipo tenga alguna dificultad para sobrellevar lo sucedido.

Pedir ayuda

Es asumir responsabilidad por el propio bienestar y el de quienes nos rodean.



DESPUÉS

Tras un evento crítico, se debe hacer una evaluación para cuidar la forma en que procesamos lo ocurrido, y aprendemos de la experiencia.

Algunos prefieren hablar de la situación, otros prefieren callar. Algunos optarán por el deporte u otros por salir con amigos.

No es recomendable obligar a alguien a que hable o cuente lo que le sucedió si no desea hacerlo. Las estrategias y actividades de apoyo para un evento de alto impacto (por ejemplo, muerte de un compañero en el trabajo bomberil, muerte de niños de forma trágica, largas jornadas de trabajo en un desastre, etc.) debe reforzar lo siguiente:

Calma

Conexión con redes

Esperanza

Seguridad

Auto y heteroeficacia



1 CALMA

Está relacionado con **ofrecer espacios de descanso y desconexión** a los bomberos afectados, así como prestar colaboración para que puedan resolver los diversos desafíos que puedan aparecer producto del incidente crítico.

El **consumo de alcohol y drogas** (incluso las prescritas) pueden afectar la calma mental que se requiere después de un evento crítico para poder hacerle frente, por ello no se recomienda su uso. A veces son una forma de tratar de ocultar o negar lo que sucedió, pero a mediano y largo alteran nuestro sistema nervioso central. Además, es fundamental alimentarse y descansar bien para afrontar adecuadamente los futuros desafíos.

2 SEGURIDAD

Se refiere a **generar condiciones que permitan a los bomberos** afectados **sentirse integralmente seguros** en el lugar y condiciones donde se encuentran.

La seguridad no solo implica no ser afectados por actos violentos, sino también la certeza de que podrán tener apoyo en la resolución de algunos desafíos que puedan aparecer en el futuro, sean económicos, sociales, de protección, etc.



3 CONEXIÓN CON REDES

Mientras más amplia sea nuestra **red social, más apoyo tendremos**. En determinadas ocasiones, las personas que nunca han vivido un evento crítico desconocen los sistemas de apoyo institucionales, comunales, regionales o nacionales existentes. Por ello, se debe **conectar a los afectados con esas redes de apoyo**, esto implica tomar atención no solo de los sentimientos propios sino también de los compañeros y generar espacios de contacto con otros (convivencias, celebraciones, duelos, etc.) donde se permita pedir ayuda si es necesario, sin simular que nada pasó.

4 AUTO Y HETEROEFICACIA

Es muy importante que el **afectado sea capaz de tomar sus propias decisiones**, y que los demás no decidan por él. El apoyo consiste en ayudarlo a ordenar sus necesidades o priorizar sus acciones, pero el objetivo es potenciar que el afectado mismo decida y tome los respectivos cursos de acción.

5 ESPERANZA

La **esperanza** comienza **reconociendo la situación tal cual es**, tal como sucedió y desde ahí proyectarse hacia futuras acciones. Un ejemplo de esperanza es mantener los espacios personales de esparcimiento (dentro y fuera del cuartel), seguir haciendo las cosas que nos gustan a pesar de que cuando estamos afectados, es normal dejar todo de lado y no querer interactuar, pues parece que nadie es capaz de comprender lo que está pasando.



¿Cuándo debo buscar ayuda profesional?

La mayoría de las personas son capaces de hacer frente eficazmente a las demandas físicas y emocionales provocados por eventos traumáticos utilizando sus propios sistemas de apoyo.

Sin embargo, no es inusual encontrar personas que debido a lo intenso de las reacciones (o por su persistencia de más de 6 meses), consideran que afectan su vida diaria (problemas graves en el trabajo, la familia o las relaciones sociales) deberían consultar con un profesional de salud mental capacitado y con experiencia.

Una primera alternativa para esto puede ser contactar al servicio **Salud Responde** del Ministerio de Salud.





Recomendaciones para líderes

Estar a cargo o liderar un procedimiento de emergencia no es fácil, sobre todo si la envergadura del evento supera las capacidades de respuesta inmediata. Se debe tener en cuenta:



- A pesar de su cargo, un líder puede verse afectado por la situación, incluyendo las decisiones que debe tomar.
- Mantener siempre informado a todos los miembros del equipo es fundamental, porque la información actúa como un tranquilizador natural frente a la incertidumbre.
- Los síntomas que experimentan las víctimas o los bomberos ante una situación crítica, también puede vivenciarlos el líder.



Recursos disponibles

A continuación se mencionan algunos sitios recomendados donde puedes encontrar material de ayuda.

- Curso gratuito y en español de PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS impartido por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB) y el Centro de Crisis de Barcelona (UAB-SiPEP-UTCCB) en la plataforma Coursera.
<https://www.coursera.org/learn/pap>
- Diverso material en español (escrito y en vídeos) publicado por la Sociedad Chilena de Psicología en Emergencias y Desastres (SOCHPED)
<http://www.sochped.cl/material-util-para-emergencias-y-desastres>

ACADEMIA NACIONAL DE BOMBEROS DE CHILE



ACADEMIA NACIONAL

© 2017, Academia Nacional de Bomberos de Chile
Avda. Bustamante 086, Providencia, Santiago, Chile.
Teléfonos: 56(2) 2 2816 0027 / 56(2) 2 2816 0000
E-mail: academia@bomberos.cl
Twitter: @ANB_Chile
www.anb.cl

