

LA INTERVENCIÓN HUMANITARIA EN CATÁSTROFES INTERNACIONALES DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL FACTOR DE PERSONAL

HUMANITARIAN INTERVENTION IN CATASTROPHES: THE PERSONAL FACTOR

JOSÉ GUILLERMO FOUCE¹
Universidad Rey Juan Carlos. Madrid

Recibido 5-6-02

Aceptado 10-1-03

Resumen

En el presente trabajo se pretende desarrollar una síntesis de los principales ejes o elementos de intervención psicosocial sobre los cooperantes que participan en las intervenciones de ayuda humanitaria internacional en emergencias. Se señala la selección de los mismos, su formación y entrenamiento y su socialización como elementos clave de estas intervenciones, sin olvidar las intervenciones tras el evento.

Abstract

This paper, analysed socialization, formation and personal selection as fundamental instruments of the intervention in catastrophe. Workers of humanitarian organizations are specially considered in this context. The principle characteristics of resilient persons are, also, considered.

Palabras clave: catástrofes, recursos humanos.

Key words: catastrophes, human resources.

¹ Correspondencia a: guiller@correo.cop.es

Introducción

La intervención psicosocial en catástrofes humanitarias y naturales es un área tan novedosa como relevante socialmente, un área a la que aún le queda un largo camino por recorrer y en la que la psicología como disciplina tiene mucho que aportar.

Estamos dando los primeros pasos, la novedad es la norma tanto en las intervenciones como en las investigaciones o planteamientos que se desarrollan, lo que lleva a cierta confusión en los términos empleados y a intervenir con cierta «urgencia» tratando de responder las crecientes demandas sociales de intervención.

Una psicología cercana a los problemas de la gente, a los asuntos de interés general, comprometida con las dificultades y problemas, no puede dejar de preocuparse por que las intervenciones desarrolladas en contextos de extrema dificultad resulten adecuados y de calidad.

En España, la intervención psicosocial en emergencias y catástrofes tiene, también, una corta historia unida a eventos masivos traumáticos de gran proyección mediática, entre los que destaca la intervención desarrollada en Biescas (Giménez y Portellano, 1996) o la más reciente de Soria (2000), situaciones en las que la intervención psicológica desarrollada se mostró de elevada utilidad y potenció el surgimiento de una sensibilidad social positiva con respecto a este nuevo tipo de intervenciones y aportaciones y que, a su vez, han tenido un efecto catalizador en lo que respecta a las experiencias de intervención previamente desarrolladas, tanto en el ámbito esporádico de las catástrofes o desastres, como en el más habitual de las emergencias cotidianas.

Sin embargo, este impulso dado en nuestro país a las intervenciones psicológicas en momentos de extremado sufrimiento humano como los señalados, no debe quedarse ahí hasta que un próximo suceso traumático nos levante del letargo, ni debe reducirse a la intervención en el momento en que acontece el evento desde un punto de vista clínico ya que existen otras necesidades de intervención como la que con este artículo pretendemos analizar: la intervención sobre los que intervienen. Debemos abogar

por una profundización mayor de lo que puede y debe hacerse, de las reacciones que se producen por parte de los sujetos y de cómo canalizarlas hacia resoluciones minimizadoras de su posible impacto posterior negativo, debemos también trabajar sobre las personas que intervienen.

Así mismo, comienza a emerger con fuerza la intervención psicosocial en catástrofes naturales o humanitarias desde un marco diferente: la cooperación al desarrollo. Desde las ONGS y desde el Estado comienzan a desarrollarse acciones en esta dirección recogidas con frecuencia bajo el paraguas de la salud mental.

Intervenciones recientes son las desarrolladas en, por ejemplo, el huracán Mitch en El Salvador o Nicaragua, las inundaciones de Venezuela en el 2000, Kosovo o los recientes terremotos de El Salvador y la India; intervenciones en las que se ven involucradas tanto las organizaciones no gubernamentales como el Estado, que utiliza las vías de cooperación oficiales como la Agencia Española de Cooperación o el Ejército.

Recientemente, se aprobó la creación del marco legislativo necesario para el desarrollo de una serie de Unidades de Intervención en catástrofes internacionales en las que junto a otros profesionales y tipos de intervención quede también contemplada la intervención psicosocial o en salud mental (Real Decreto 1123/2000).

Por otra parte, cabe señalar como éste, es un ámbito de intervención, en el que confluyen las aportaciones de múltiples disciplinas, desde la psicología clínica, a la psicología social, convergen aportaciones, no puestas en común con la suficiente y necesaria profusión e intercambio de conocimientos, y con elevadas dosis de fragmentación teórica y confusión conceptual.

La intervención en el ámbito de las catástrofes, comienza a profesionalizarse lo que lleva a un mayor número de demandas de intervención cada vez más tecnicizadas.

Para garantizar la correcta intervención de los cooperantes, como elementos indispensables en la acción humanitaria, deberemos garantizar una correcta selección de los mismos, una formación y un trabajo posterior, que garantice la prevención de posibles reacciones

negativas ante la exposición a elementos sumamente estresantes y traumáticos a la que se verán, sin duda, sometidos.

Sin embargo, especialmente en el entorno emergente de la cooperación al desarrollo desde las ONG, auténticos fenómenos sociales en eclosión, no suelen desarrollarse pruebas especiales de selección para los cooperantes que intervendrán, ni se suelen practicar acciones preventivas antes de la intervención (formación), ni después de las mismas se interviene sobre las posibles repercusiones personales de la intervención (debriefing).

Estas aportaciones, apuntan en la dirección de intentar hacer mejorar las intervenciones, optimizando los recursos evitando repercusiones negativas. El factor humano, en este, como en otros espacios laborales, se presenta como un elemento fundamental a tener en cuenta si pretendemos avanzar en las intervenciones.

Conceptualización de catastrofe

Uno de los aspectos fundamentales para el análisis de las situaciones de emergencia es su conceptualización, la definición de un ámbito de trabajo que, desde nuestro punto de vista, no se limita sólo a las catástrofes. Así, consideramos que existen suficientes elementos teóricos, y también prácticos, para justificar la inclusión de la catástrofe y la emergencia cotidiana o urgencia (y otras posibles situaciones similares) en un mismo ámbito conceptual. ¿Qué tienen en común estas situaciones para poder ser englobadas en un mismo conjunto?

Todas ellas, aunque en grados diferentes, hacen referencia a acontecimientos estresantes más o menos imprevisibles, súbitos, accidentales, que ponen en peligro inmediato la integridad física (incluida la propia vida) y el equilibrio personal, pudiendo afectar a un gran número de personas (catástrofe) o a unas pocas (las urgencias, por ejemplo, un accidente de tráfico). Además, todas estas situaciones tienden a producir reacciones psicológicas similares en las víctimas, como, por ejemplo, incertidumbre, indefensión, etc.

Ciertamente, existen importantes elementos diferenciadores, según el caso concreto al que

nos refiramos. De esta forma, y siguiendo a Auf Der Heide (1989), debemos distinguir los elementos específicos de cada situación. Así, podemos definir una situación de emergencia como aquella que afecta a un número reducido de personas (incluso una sola persona) y en la que disponemos de suficientes recursos de asistencia.

Un desastre consistiría en aquella situación que exige un mayor número de infraestructuras por la magnitud del suceso. Por último, una catástrofe o desastre masivo consistiría en aquel acontecimiento que tiene amplias consecuencias para un número elevado de personas y en el que necesitaríamos movilizar una amplia gama de recursos (cuya disponibilidad puede haber sido afectada por el desastre).

La catástrofe sería el acontecimiento de mayor magnitud y repercusión en todos los niveles (individual y social), seguida por el desastre.

Además, todas las situaciones recogidas en esta clasificación suponen una demanda de intervención inmediata, no demorable, si bien, en diferentes grados en función del tipo, magnitud y especificidad del acontecimiento estresante. Consideramos que el concepto de emergencia aquí manejado engloba situaciones, desde las emergencias cotidianas hasta los desastres y catástrofes, que conllevan una demanda de intervención urgente. Son acontecimientos que instan o precisan de la pronta ejecución de algún tipo de acción, por lo que todas son «situaciones de urgencia» con diferentes tipos de emergencias a cubrir. Estas consideraciones nos permiten englobar una multitud de ámbitos o contextos de intervención que presentan importantes aspectos en común, desde las crisis psiquiátricas o las ambulancias al terrorismo, la intervención militar, la ayuda y asistencia sanitarias de urgencia, las catástrofes naturales, los incendios u otros accidentes y la cooperación internacional o el asilo y refugio.

Por último, queremos enfatizar un aspecto especialmente importante con relación a la intervención en situaciones de emergencia: su impacto supra individual. Este tipo de incidentes pueden tener repercusiones que van más allá de las consecuencias emocionales en las víctimas, dado el efecto acumulativo negativo que

tienen sobre el contexto social más amplio. Como consecuencia, el efecto que algunas de las situaciones de emergencia tienen sobre el sistema social (servicios de salud, bienestar social, acomodación de viviendas....) puede incrementar el número de víctimas, complicar los problemas existentes y dar lugar a algunos nuevos (De Nicolás y Martínez, 1997). Este rasgo, es fundamental para entender las condiciones concretas en las cuales se desarrolla la intervención en un ámbito de emergencia. A la vez, refuerza la necesidad de una aproximación que supere los límites individuales y/o clínicos, y la pertinencia de modelos psicociológicos de análisis.

Estrés, fatiga de compasión y ayuda humanitaria

Es ampliamente reconocido (Valero 1997, Imbar 1994, 1995) que al producirse una catástrofe, los afectados no son solo las víctimas directas de estos eventos, sino que, también los intervinientes se verán afectados en mayor o menor grado, a corto o largo plazo, por las situaciones a las que se enfrentan, por lo que deberán estar preparados para afrontar adecuadamente estos posibles efectos negativos.

Esta situación se agrava cuando los intervinientes sufren pérdidas personales por la muerte o lesiones de compañeros, e incluso de familiares.

Sin embargo, a menudo, los impactos directos o indirectos de estos eventos sobre el personal que interviene suelen ser obviados debido a la existencia de diversos componentes que bloquean este tipo de intervención y entre los que encontramos el estereotipo de que los intervinientes son fuertes y con muchos recursos en oposición a los supervivientes, que son desvalidos y con pocos recursos, la ausencia de sensación de riesgo por los intervinientes o su, a veces, escaso reconocimiento de las dificultades de tipo emocional.

Algunos ejemplos de consecuencias en los intervinientes pueden ser la inquietud, el agotamiento, la frustración, el enfado, la irritabilidad o la melancolía (Mitchell, 1983, Taylor, 1983 cfr. Valero, 1997, 1998).

Las reacciones pueden ser de tipo físico (insomnio, temblores musculares, sudores,

aumento del ritmo cardiaco...), comportamentales o sociales (hiperactividad, aislamiento, incapacidad para descansar...) cognitivas (sueños o pensamientos recurrentes, desorientación, amnesia...) y emocionales (agresividad, irritabilidad, sentimientos de invulnerabilidad, confusión...).

Diferentes organizaciones dedicadas a la intervención en este ámbito reconocen el problema y han desarrollado comisiones de trabajo para estudiar las intervenciones pertinentes a desarrollar, así por ejemplo la FEMA (Federal Emergency Management Agency) y el NIMH (National Institute of Mental Health) organizaron en diciembre de 1984 una mesa de trabajo para considerar los problemas de tipo emocional que se derivaban del trabajo en emergencias y/o desastres.

Los trabajadores de emergencias aunque pretendan negarlo también son vulnerables al impacto psicológico negativo del trabajo en desastres, el estar expuestos a demandas tales como las labores de triaje, violencia social, el contacto con cadáveres seriamente mutilados o las condiciones ambientales que ejercen un impacto de repercusiones importantes sobre la salud física y mental de los integrantes de equipos de respuesta.

También, podemos encontrar algunos ejemplos, aunque muy escasos, de repercusiones graves en miembros de ONGS o voluntarios que intervienen en las catástrofes. Así Valero (1997) relata el caso de un voluntario que quedó tan fuertemente impresionado tras intervenir en un accidente aéreo que acabaría suicidándose meses después, o Montero (1999) que nos relata su experiencia en Kosovo y cómo, allí, diversos cooperantes tuvieron crisis de ansiedad o embrazos psicológicos solicitando el regreso inmediato a nuestro país.

Así mismo, se conoce como fatiga de compasión (Figley, 1995) a las repercusiones de las intervenciones que se desarrollan en el terreno psicociológico (profesionales de la salud, acompañamiento víctimas, ayuda en la elaboración del trauma, apoyo psicológico, etc.).

En la fatiga de compasión, los síntomas son semejantes a los síntomas fisiológicos, emocionales y cognitivos que aparecen en las víctimas a las que se está ayudando.

La fatiga de compasión se diferencia del burn-out en algunos aspectos: mientras que el burn-out se desarrolla gradualmente, con avisos anticipados, y se expresa en fatiga emocional, irritabilidad, dificultad de concentración y otros fenómenos físicos y mentales, la fatiga de compasión puede aparecer de repente, sin signos previos y, además, a diferencia del burn-out, hay un fuerte sentido de impotencia y desamparo.

Alguno de los elementos que motivarían la aparición de este tipo de reacciones serían la necesidad de empatizar con las víctimas como elemento central de la intervención, la identificación con las víctimas y su desesperanza o el conflicto y la ambigüedad de rol (límites profesionales poco claros).

Por otra parte, y de acuerdo a lo que aquí estamos mencionando, resulta obvio pensar que el perfil profesional a evaluar en las personas que intervendrán en este tipo de eventos, no puede limitarse a sus conocimientos profesionales, sino que habrá que considerar los fuertes componentes estresantes a los que tendrán que hacer frente, evaluando por tanto sus capacidades de afrontamiento o su resistencia a las situaciones vitales estresantes.

Selección de personal, formación y socialización como estrategias de prevención y predicción

Siguiendo con la línea de lo que apuntamos en el apartado anterior, se conocen en la literatura, términos como el debriefing o el defusing para enfrentar este tipo de repercusiones negativas una vez pasados las catástrofes o mientras estas acontecen, sin embargo, es mucho menos frecuente enfocar la cuestión desde una óptica preventiva en la que la selección de personal, la formación y la socialización puede jugar un papel fundamental.

En primer lugar, resulta necesario advertir cómo en las vivencias de los acontecimientos vitales estresantes, juegan un papel fundamental tanto los aspectos individuales (por ejemplo: personalidad, experiencias pasadas) como los aspectos sociales y ambientales (por ejemplo: apoyo social, integración comunitaria, características del estresor). Ambos grupos de factores

deben trabajarse y considerarse, evitando la exclusiva consideración de los factores individuales. Esta necesidad se ha hecho patente en la investigación en torno al estrés no ligado a situaciones de emergencia o catástrofe. Así, por ejemplo, la perspectiva de Lazarus y Folkman (1986) defiende que el estrés no es sino una transacción entre individuo y ambiente. Dicho de otra manera, una determinada situación será estresante en la medida en que la relación que con ella establezca el individuo (a través de los procesos de evaluación) sea definida en términos negativos para su bienestar. Otros autores, como por ejemplo Pearlin (1991) o Aneshensel (1992) han enfatizado el origen socioestructural del estrés, de manera que los acontecimientos vitales estresantes dependerían en gran medida de la posición ocupada por las personas en los sistemas de estratificación social.

Lo que estas aproximaciones resaltan es la importancia de considerar factores que trascienden la esfera individual para la comprensión adecuada de los procesos asociados al estrés. Desde nuestra perspectiva, se trata de señalar la necesidad de trasladar esta postura al análisis de la intervención en situaciones de emergencia. Se trata de un apuesta multidisciplinar, una integración de diversas perspectivas (psicología, sociología, medicina...) que favorezca un desarrollo de la investigación en el área, a la vez que ofrece claves para la intervención eficaz en situaciones de emergencia.

En cuanto a los perfiles generales requeridos para el profesional de la intervención en catástrofes y emergencias, la «IV Conferencia Europea de estrés traumático en servicios de emergencia, misiones de paz y organizaciones humanitarias de ayuda» en 1996, plantea algunas ideas interesantes sobre las características que deberían tener los intervinientes en catástrofes:

- 1) La necesidad de autoconocimiento.
- 2) El apoyo psicológico, social y organizacional.
- 3) La información que reduzca la indefensión.
- 4) La estabilidad personal y laboral.
- 5) La necesidad de desarrollar selecciones de personal que prevean posibles proble-

mas psicológicos de las personas que van a intervenir.

- 6) La necesidad de que los sujetos que intervengan respondan a un perfil de elevada iniciativa y viveza personal.
- 7) Que los mismos reconozcan que pueden producirse reacciones negativas para uno mismo y aprendan a gestionarlas activamente y no a evitarlas por mecanismos de defensa.
- 8) En conexión con lo anterior, que se desarrollen expectativas adecuadas.

Entraremos ahora, a concretar lo señalado en el ámbito de la selección del personal que intervendrá en la catástrofe. En la misma, tendremos que tener en cuenta, como por otra parte ya se hace en otros contextos laborales, aspectos que vayan más allá de la mera experiencia o formación profesional.

Nos referimos al perfil de competencias que deben tener de los cooperantes. Las Competencias serían (Pereda, y Berrocal, 1999): el **conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta.**

Es decir, la competencia es *lo que se hace*, pero para hacer son necesarios una serie de componentes como, saber (conocimientos, elementos clásicos de selección) saber hacer (capacidad de aplicar conocimientos: habilidades y destrezas), saber estar (Actitudes e intereses congruentes con la organización), querer hacer (motivación) y poder hacer (medios y recursos organizacionales para *hacer*).

En primer lugar, será necesario elaborar los listados de competencias que consideramos necesarias para el logro de los objetivos que se persiguen. Esta consideración de los objetivos no puede dejar al margen la consideración de los riesgos, lo que significa una excelente oportunidad para elaborar un plan de actuación preventiva que minimice la posibilidad de aparición de posibles repercusiones negativas.

Este listado de competencias puede ser más claro en el ámbito del saber (conocimientos requeridos para el puesto) pues es la forma más

tradicional de desarrollar los procesos de selección. Con respecto al resto de elementos será necesario, al menos, considerar los siguientes elementos de reflexión:

1. *Saber hacer*

En este apartado será necesario desarrollar una serie de pruebas que midan las habilidades y destrezas prácticas, la puesta en práctica de los conocimientos de los que supuestamente se dispone en un contexto concreto que, en este caso, estará marcado por la intensidad emocional y las situaciones altamente estresantes. Es, en este marco, donde deberemos desarrollar pruebas de simulación de situaciones de fuerte estrés similares a las que el futuro trabajador tendrá que hacer frente para evaluar su capacidad de afrontamiento, sus características personales o la forma de intervenir sobre estos eventos. Entre las estrategias de simulación que nos pueden resultar de mayor utilidad podemos encontrar las proporcionadas por la selección bajo presión (mandar varias tareas al sujeto a seleccionar en un tiempo que imposibilita su correcta ejecución para evaluar sus reacciones ante una situación de estrés), la exposición a los estresores o las pruebas psicológicas que analizan las características de personalidad relevantes para el enfrentamiento de situaciones vitales estresantes, así como los estilos de afrontamiento del estrés.

2. *Saber estar*

Otro elemento fundamental será la consideración de las actitudes, objetivos e intereses de la organización y las del posible cooperante para garantizar su correcta adecuación a planes de trabajo a largo plazo y su incorporación en equipos y líneas de actuación ya consolidados. No todo cooperante adecuadamente formado en conocimientos y en habilidades se adaptará por igual a todo tipo de organización y objetivos de intervención y más si consideramos la amplia variedad de organizaciones y objetivos que podemos hoy encontrarnos. Otro aspecto sumamente relevante a tener en cuenta en este contexto, son los elementos transculturales. Nos referimos aquí a que las intervencio-

nes con bastante frecuencia se desarrollan en contextos culturales variados, diferentes a los del trabajador, el cual deberá conocer estos elementos, tener capacidad de adaptación a los mismos, así como, una serie de elementos actitudinales que posibiliten el correcto ejercicio de su labor.

3. *Querer hacer*

Con cierta frecuencia pueden observarse en este contexto motivaciones desviadas que pueden distorsionar el rendimiento y que deberemos considerar en la selección. Nos referimos, por ejemplo, a la búsqueda de sensaciones o al intento de huir de problemas personales utilizando la cooperación. Así mismo, es importante considerar la importante imagen positiva que hoy tiene este campo de intervención, imagen que puede propiciar la aparición de este tipo de motivaciones inadecuadas, al menos en grado extremo. Se trata de saber por qué se tiene interés por el trabajo, qué llevó a las personas a interesarse por este tipo de acciones.

Centrémonos ahora, en la parte de las competencias que hemos denominado saber estar.

Para elaborar las habilidades, destrezas y actitudes necesarias, podemos recurrir a la literatura especializada de la que disponemos en la actualidad con respecto a los factores protectores que garantizan un mejor afrontamiento de las situaciones vitales estresantes, o lo que es lo mismo, las características de la fortaleza psicológica.

Desde la literatura general sobre estrés, resultan tradicionales los estudios que aportan evidencias sobre las características que llevarían a los sujetos a enfrentar de manera más adecuada este tipo de situaciones.

En estos trabajos, las dimensiones analizadas pueden ser muy generales como la:

- Solidez con tres componentes: Compromiso: involucrarse completamente en las situaciones al estar seguro de sí mismo. Desafío: creencia de que el cambio es el modo natural de vida y control: creencia de que los actos de uno pueden influir en el curso de los acontecimientos.
 - Sentido de coherencia. El ambiente es comprensible –explicable y predecible–. El ambiente es manejable: uno tiene los recursos necesarios para relacionarse con él. El ambiente es significativo, sus demandas pueden tener sentido, encontrarlo es un desafío constante.
- O muy específicas como:
- Estilo explicativo.
 - Locus de control (Rotter, 1966) que, en sentido general es indistinguible de la autoestima.
 - Autoeficacia (Bandura, 1999).
 - Optimismo. Pensar que todo irá bien de cualquier manera. Los optimistas utilizan más estrategias de resolución de problemas en circunstancias favorables y más reinterpretación y aceptación en circunstancias desfavorables.
 - Estilo explicativo optimista. Incluye elementos de optimismo y de control. Los sucesos negativos tienen que ver con causas internas, estables –los estados de cosas varían lentamente o no varían– y globales y no a razones circunscritas al fallo.
 - Autoestima (Lazarus y Folkman, 1986, entre otros).
- En resumen, se puede decir que esas investigaciones convergen en dos tipos generales de personas las personas vulnerables vs personas resistentes (vulnerable vs resilient).
- Las personas resistentes –*resilient*– interpretan su medio ambiente como básicamente benigno: son optimistas –esperan que las cosas vayan bien–, tienen confianza y conformidad.
- Las personas resistentes tienden a aceptar los reveses y los fallos como normales, no necesariamente como indicadores de su propia incompetencia a de la hostilidad del mundo.
- Las personas resistentes tienden a ver la vida como algo donde se puede influir y pueden actuar: hacer de las suyas– y, además se ven capaces de hacerlo –locus de control interno y auto eficacia–.

En el ámbito específico de la intervención en catástrofes, encontramos aplicaciones de esta evidencia. Así, Imbar (1994, 1995), autor que analiza las características de los sujetos que mejor afrontan este tipo de situaciones críticas, señala las siguientes características:

- a) Flexibilidad.
- b) Resistencia al estrés.
- c) Habilidades de comunicación.
- d) Satisfacción vital.
- e) Apoyo social.
- f) Sentido del humor.
- g) Auto-eficacia.
- h) Cohesión con el grupo.
- i) Sensación de control.
- j) Habilidades de resolución de problemas.
- k) Compromiso-involucración.

Todos estos factores podrían integrarse dinámicamente en el concepto de *resiliencia* o fortaleza psicológica, resultado de la interacción de los recursos personales y sociales de afrontamiento. Dicha fortaleza psicológica mediaría el impacto del acontecimiento vital estresante, y facilitaría un afrontamiento positivo.

Así mismo, será necesario considerar otros elementos directos como la resistencia al estrés o los estilos de afrontamiento.

Todos estos elementos, como hemos señalado, deberían pues servir para plantear tanto la selección como la formación de los intervinientes.

Las mismas listas de competencias deberían servir de base, así mismo, para elaborar programas formativos y socializadores que aportasen una mejor adaptación al trabajo a desarrollar.

Entre las técnicas específicas en las que deberemos entrenar a los cooperantes, encontramos las siguientes:

a) *Entrenamiento en solución de problemas*

- Identificación del problema. Cada participante debe identificar al menos un estresor que le cree dificultades en su trabajo.
- Identificación de la implicación en la resolución: qué se está dispuesto a hacer en términos conductuales.

- Identificación de la solución: explicitar las posibles soluciones –siempre hay más de una.
- Evaluación de las consecuencias de las soluciones propuestas.
- Delimitar una solución y analizarla en profundidad –repetiendo los pasos anteriores con mayor detenimiento–.
- Anticipación de la puesta en práctica: posibilidad de éxito y fracaso.
- Evaluación tras la puesta en práctica.

b) *Entrenamiento en asertividad*

Es decir, en la expresión directa, honesta y apropiada de sentimientos, pensamientos, deseos y necesidades.

Para lo mismo se puede utilizar estrategias de autoconocimiento y simulación o role playing con el objetivo de mejorar el conocimiento de la situación y las posibilidades de cada uno para plantear la relación desde un punto de vista realista.

c) *Manejo del tiempo*

Atender a la combinación de actividades laborales y no laborales, los descansos, la planificación del tiempo disponible priorizando lo fundamental, aprender a delimitar las tareas realmente urgentes etc.

Otras técnicas no directamente relacionadas con el estrés pero que sirven para mejorar los niveles de estrés y salud de los trabajadores serían las siguientes:

- a) Técnicas de relajación.
- b) Técnicas de reestructuración cognitiva: con el fin de eliminar las creencias erróneas y los pensamientos deformados, alguno de los cuales serían:
 - Filtraje: se seleccionan los detalles negativos y se amplifican, sin considerar los elementos positivos.
 - Pensamiento polarizado: las cosas son blancas o negras, buenas o malas, sin que exista término medio.
 - Sobre generalización: se extrae una conclusión general a partir de un simple incidente.

- Visión catastrófica: se espera el desastre y cada anécdota es un indicio de que ya ha llegado o va a llegar. Profecía auto cumplida.
 - Personalización: todo lo que la gente hace o dice es indicio de animadversión de los demás hacia uno.
 - Culpabilidad: el sujeto interpreta los acontecimientos en función de quién tiene la culpa (él o los otros).
 - Lo que debería ser: el sujeto se adhiere a una serie de normas rígidas sobre cómo debería ser todo, en lugar de enjuiciar la realidad tal como es.
 - Razonamiento emocional: el sujeto considera que lo que siente tiene que ser forzosamente lo objetivo y lo verdadero. Si se siente como un estúpido, es un estúpido.
 - Las etiquetas globales: generalización de alguna cualidad de un juicio negativo.
- c) Técnicas de inoculación del estrés: adiestramiento efectivo en aquello que nos produce estrés, es una especie de vacuna de la situación estresante.
- d) Mantenimiento de la forma física.
- e) Alejamiento periódico de cuestiones laborales.
- f) Actividades extralaborales.
- g) Sociabilidad: aumentar los contactos con las personas que nos rodean en el trabajo.
- h) Recurso a las ofertas de formación continua de la empresa.

A nivel interpersonal y grupal encontramos otro de los elementos fundamentales para la intervención: el apoyo social, elemento preventivo clave para el correcto enfrentamiento de las situaciones vitales estresantes (Mor-Barak, 1990, Solomon, 1986).

El fomento de los elementos de apoyo social debe proporcionarse en todas sus dimensiones (Barrón, 1996).

- Instrumental –ayuda directa a hacer cosas–.
- Emocional –cuidados, cariño, simpatía–.
- Informativo –dar información que se puede utilizar en los afrontamientos–.
- Evaluativo –feedback sobre la propia actuación–.

Es decir, hay que entrenar y fomentar la implementación de diferentes formas de prestar ese apoyo social (Gil-Monte y Peiró, 1997):

- Escucha activa: sin consejos ni juicios.
- Apoyo técnico –instrumental– de un compañero de trabajo.
- Apoyo emocional incondicional, apoyo básico necesario en el trabajo y en el hogar.
- Apoyo emocional desafiante, desde el apoyo llevar a la persona a cuestionarse sus respuestas emocionales o sus atribuciones.
- Participación en su realidad social: su auto concepto, su auto eficacia, su autoestima, sus creencias y valores, etc.

Por último, habrá que considerar las estrategias de tipo organizacional entre las que los programas de socialización anticipatoria deberán ocupar un lugar fundamental para potenciar la integración de los trabajadores en sus organizaciones, el conocimiento de los objetivos y filosofía de la organización y sus objetivos y la mejor respuesta integral a los problemas que puedan surgir.

Tanto la selección, como la formación y la socialización actuarían como elementos claves tanto para la mejora de las intervenciones como para la reducción de riesgos de carácter psicosocial involucrados en el trabajo a desarrollar. Según la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, una de las intervenciones a desarrollar sobre los trabajadores pasará por informar de los posibles riesgos y entrenar en el afrontamiento de los mismos, pues bien, ese debe ser uno de los cometidos de esta forma de afrontar la cooperación.

Intervenir sobre estos elementos llevará a mejorar las intervenciones además de cumplir

con requisitos ético-morales de las intervenciones.

Una situación vital estresante como una catástrofe puede tener repercusiones negativas pero, también, aunque esto es menos reconocido y estudiado puede convertirse en una oportunidad para el desarrollo de la capacidad de acción del individuo, la maduración, la auto superación (Dohrenwerd, 1978).

Bibliografía

- «IV Conferencia Europea de estrés traumático en servicios de emergencia, misiones de paz y organizaciones humanitarias de ayuda» realizado en la Universidad de Sheffield, Inglaterra y organizado por Trent R. H. A. y la «Sociedad Europea para el estudio estrés traumático»; del 7 al 20 de marzo de 1996.
- Alway, J.; Liska, L. y Smith, K.J. (1998). Back to normal: Gender and disaster. *Symbolic Interaction*, 21, 175-195.
- Aneshensel, C.S. (1992). Social stress: Theory and research. *Annual Review of Sociology*, 18, 15-38.
- Auf Der Heide, E. (1989) *Disaster Response: Principles Of Preparation And Coordination*. Sant Louis: The C. V. Mosby Company.
- Bandura, A. (1999) «Autoeficacia: Como afrontamos los cambios en la sociedad actual» Desclee De Bouver. Biblioteca de Psicología, Bilbao.
- Barrón, A. (1996). *Apoyo social. Aspectos teóricos y aplicaciones*. Madrid: Siglo XXI.
- Colegio Oficial De Psicólogos (1997). *Revista Del Colegio Oficial De Psicólogos. Papeles Del Psicólogo*, Vol. 68.
- De La Fuente, R. (1986). Las consecuencias del desastre en la salud mental. *Revista de Salud Mental*, 9, 3-8.
- De Nicolás, L. (1997) Después de los desastres..., ¿qué? *Papeles del Psicólogo*, 68, 51-58.
- Dohrenwerd, B.S. (1978). Social stress and community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 6, 1-15.
- Figley, C. (Ed.). (1995) *Trauma and its wake* (pp. 232-263). New York: Brunner/Mazel. Vol 2.
- Gil-Monte y Peiró (1997): «Estrategias de intervención para la prevención y afrontamiento del síndrome de quemarse por el trabajo», en *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis, pp. 97-122.
- Gil-Monte y Peiró (1997): *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis, pp. 13-29; 81-97.
- Giménez, B y Portellano, J.L. (1996). Psicólogos en la catástrofe de Biescas. *Papeles del Psicólogo*, 65, 28-30.
- Imbar, J. (1994). Estrategias de intervención psicológica en situaciones de crisis masivas. Primera parte. *Perspectivas Sistémicas*, 34, 1-7.
- Imbar, J. (1995). Estrategias de intervención psicológica en situaciones de crisis masivas. Segunda parte. *Perspectivas Sistémicas*, 35, 1-10.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Montero (1999) «Intervención psicosocial en Kosovo» ponencia I encuentros sobre intervención psicosocial en catástrofes y emergencias del COPM.
- Mor-Barak, M.E. (1990). Social support intervention in crisis situation: A case o maritime disaster. En H.J. Parad y L.G. Parad (Eds.). *Crisis. Intervention Book* (pp. 313-329). Wisconsin: FSA.
- Pearlin, L.I. (1991). Life strains and psychological distress among adults. En A. Monat y R.S. Lazarus (Eds.). *Stress and coping. An anthology* (pp. 319-336). Nueva York: Columbia University Press. Tercera Edición.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (1999): *Gestión de recursos humanos por competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Real decreto 1123/2000. Por el que se regula la creación e implementación de unidades de apoyo ante desastres.
- Rotter, J. B. (1966) «Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement». *Psychological Monographs*, vol 1 80, pp. 1-28.
- Valero, A. S. (1997) «El cuidado de la salud mental en los equipos de primera respuesta. Lima, Perú.
- Valero, A. S. (1998) «Ayudando a ayudar, manual para el psicólogo emergencista». Lima, Perú.