



Fotos: Jesús Vizcaino

Aspectos psicológicos en situaciones de emergencias y crisis

Las víctimas de cualquier accidente no solo pueden ver afectada su salud física. La mente retiene el impacto emocional y, al mismo tiempo que es la llave para superar lo ocurrido, es en muchos casos, un gran inconveniente para la readaptación del afectado e incluso de los propios profesionales implicados.

> **Jesús Miranda Páez** / *Doctor en Psicología*
/ *Dir. Máster Universitario en Counseling e Intervención en Urgencias, Emergencias y Catástrofes (UMA)*

Hablamos de *crisis* cuando una situación compleja repercute de forma grave sobre la vida y los bienes de la persona, conllevando una desproporción entre las necesidades que se generan y los recursos disponibles en ese momento. Supone un cambio drástico que precisa un esfuerzo de adaptación por parte del individuo.

Algunos autores sitúan el comienzo en nuestro país de la intervención psicológica sobre este campo a raíz de la rotura de la presa de Tous en 1983

Términos como *emergencia*, *desastre* o *catástrofe*, comparten como factor común el carácter no demorable de la asistencia e implican una amenaza para la vida

de las personas. La calificación difiere básicamente en función del desequilibrio que se produce entre los recursos disponibles y las necesidades generadas por la situación.



En cualquiera de estas situaciones podemos decir que cuando el nivel normal de funcionamiento de las personas se interrumpe por un acontecimiento inusual y sus habilidades de afrontamiento fallan, es normal que se intente resolver los problemas y manejar la tensión de un modo ineficaz, cayendo en una espiral descendente de mala adaptación.

Algunos autores sitúan el comienzo de la intervención psicológica sobre este campo a raíz de la rotura de la presa de Tous (1983). Desde entonces muchas han sido las ocasiones en las que profesionales de la psicología y otros con formación en esta área han asistido en situaciones dramáticas.

Hoy en día, podemos decir que ya somos muy conscientes de la necesidad de que exista una intervención y un apoyo psicológico en emergencias y desastres. Todos recordamos -por citar algunas de las situaciones más impactantes y aún muy presentes- los atentados del 11 de marzo en Madrid, el accidente de Barajas, el tsunami de Japón o el reciente

La resiliencia, factor de estudio en los profesionales de la emergencia, es la capacidad de un sujeto para resistir y afrontar de forma efectiva las crisis y adversidades

terremoto de Lorca. Unas situaciones debidas a factores humanos y otras a causas naturales. Ambos tipos de desastre comparten consecuencias psicológicas negativas, pero aquellos de origen natural se suelen vivenciar como más inevitables frente a los inducidos por el hombre. Hay que tener en cuenta que los comportamientos colectivos e individuales en este tipo de circunstancias son dirigidos en mayor medida por las emociones que por la cognición.

| ¿Quiénes son víctimas?

Pero no solo las víctimas y familiares sufren consecuencias negativas de estos eventos. También los profesionales intervinientes se van a ver envueltos en procesos de alto impacto emocional que pueden llegar a desbordar los recursos de afrontamiento habituales.

Dentro de este campo, hablamos de *resiliencia* para referirnos a la capacidad de un sujeto para resistir y afrontar de forma efectiva las crisis y adversidades. Tanto es así que se antoja como un factor relevante a estudiar en los profesionales de las emergencias.

Toda la fuerte carga emocional que acompañan estas situaciones, han resaltado la necesidad de contar con una formación que permita optimizar las intervenciones a realizar y prevenir el estrés, tanto de los afectados de primer nivel (personas que experimentan directamente el incidente), de los afectados de segundo nivel (familiares, amigos y compañeros de estas víctimas) como de los afectados de tercer nivel (los propios profesionales de los servicios de emergencias) e incluso podríamos estar de acuerdo, siguiendo a diversos autores, en establecer niveles más alejados del



impacto para referirnos a víctimas indirectas que, aún no habiendo sufrido pérdidas, pueden estar afectados psicológicamente.

¿Cómo intervenir? ¿Es normal lo que le ocurre?

La intervención en crisis consistiría en poner en marcha acciones que puedan interrumpir la espiral descendente a la que nos referíamos. Todo ello de la forma más inmediata posible, con el objetivo de que la víctima pueda retornar a un nivel de afrontamiento cercano al que tenía anteriormente. En definitiva, la capacidad de afrontamiento de los afectados no funciona bien por encontrarse en una situación emocional y psicológica de “sobrecarga”.

Ciertos principios básicos priman a la hora de intervenir desde el punto de vista psicosocial: restablecer la sensación de control de la víctima, mantener una conducta acogedora que disminuya el ambiente hostil en el que se encuentra y ayudarles a enlazar con los recursos de apoyo pertinentes, entre otros. De una forma razonable debe suprimirse la ayuda tan



Fotos: Jesús Vizcaino

pronto como sea posible, con la idea de no hacerles más dependientes de lo necesario.

Los primeros auxilios psicológicos tratarán de transmitir sensación de apoyo mediante *acompañamiento*, con lo que se

intenta que hable de aspectos racionales y de sentimientos. Es lo que se conoce como *ventilación*. También emplearemos *normalización*, trasmitiéndoles la idea de que están experimentando reacciones normales ante situaciones anormales.

Los primeros auxilios psicológicos tratarán de transmitir sensación de apoyo mediante acompañamiento, para que el afectado hable de aspectos racionales y de sentimientos

Esta es una máxima de la psicología de emergencias. Realmente, la *‘normalidad versus patología’* dependerá de ciertos factores como el momento de aparición de las reacciones y/o la intensidad y duración de los síntomas.

La variabilidad de síntomas se extiende, entre otros, desde el estupor hasta la agitación, pasando por el pánico, hasta consecuencias más tardías como el estrés postraumático. Entre las consecuencias inmediatas suele existir un estrechamiento y caída de la capacidad de atención, asociada esta a la elevación producida en el nivel de activación -o *arousal*- del individuo, algo imprescindible y a tener en cuenta para adecuar la interacción e intervención con él.

Si el número de damnificados por el impacto psicológico es notablemente superior a los profesionales que pueden prestar esos primeros auxilios psicológicos, habrá que recurrir a un sistema de *triage* (en francés, “clasificación”) psicológico para priorizar la asistencia adecuadamente. De forma similar a como se actúa en el *triage* médico, pero a diferencia de este y como dificultad añadida, aquí tratamos con indicadores menos objetivables que los síntomas biomédicos.

En general, podemos considerar que la intervención psicológica busca restaurar la capacidad de los individuos para afrontar y resolver situaciones estresantes, al igual que proporcionar asistencia

Las técnicas de *counseling* tratan la asistencia en crisis y conflictos para facilitar la integración de la experiencia por parte del afectado

a las personas para reorganizar e integrar su nuevo mundo. Un mundo en el que se habrán producido pérdidas, lo que implicará un proceso de aprendizaje con que satisfacer sus necesidades psicológicas. Por ello, tras esos primeros auxilios, son necesarios procesos de apoyo y orientación, es decir, usar técnicas de *counseling* (asistencia en crisis, conflictos...) que permitan facilitar la integración de la experiencia por parte del afectado. ●

