



EMERGENCIAS Y PSICOLOGÍA. EL PSICÓLOGO EN LA INTERVENCIÓN INMEDIATA EN EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES.



Autor: Isabel Vera Navascués y Elena Puertas López. Dirección General de Protección Civil y Emergencias. España.

La intervención del psicólogo en situaciones de emergencia y desastres comienza a desarrollarse en España a raíz de las inundaciones del camping de Las Nieves en Biescas (Huesca) en 1996, de tal manera que en la actualidad se contempla como un recurso más en la Gestión de las emergencias masivas.

En este sentido, la atención psicológica y social está recogida en la ley de protección civil, Ley 17/2015 (Art. 16) como una actuación más de los servicios públicos y privados de intervención y asistencia tras una emergencia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en su constitución aprobada en 1948 ya contemplaba los aspectos psicológicos en la definición de salud, definiéndola como un estado de completo bienestar físico, mental y también social y no solamente como la ausencia de enfermedad o dolencia.

La labor del psicólogo, en este sentido, tiene mucho que aportar en todo el ciclo de la gestión del Riesgo (Previsión, Prevención, Planificación, Intervención y Rehabilitación) y no solamente en la intervención inmediata ante acontecimientos súbitos e intensos que producen gran cantidad de víctimas y daños materiales.

Así, en cuanto a **Previsión** se pueden hacer investigaciones sobre el impacto psicológico de las situaciones de emergencia y desastre, así como estudios de la evidencia empírica de las técnicas a utilizar o de las variables que influyen en la recuperación posterior en estas situaciones.

En cuanto a **Prevención** es esencial incluir conocimientos y habilidades psicosociales para afrontar adecuadamente una emergencia, tanto en los perfiles profesionales, de cara a la selección de personal, como en los programas de Información, formación y ejercicios y simulacros. Programas, todos ellos, dirigidos a los distintos colectivos que intervienen en situaciones de emergencia y catástrofes.

Respecto a la **Planificación**, desarrollar procedimientos para una intervención coordinada de los dispositivos de intervención psicológica y social.

En cuanto a **Intervención** lo vamos a ver a lo largo de este artículo. Y finalmente, en cuanto a **Rehabilitación** desarrollar programas, con posterioridad a la ocurrencia de una emergencia, que faciliten la recuperación psicosocial de los colectivos afectados.

En este artículo se va a desarrollar con más profundidad las tareas y los requisitos para las actuaciones del Psicólogo en Intervención Inmediata en emergencias y catástrofes.

ESTUDIO DE NECESIDADES SOBRE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES

El estudio del perfil de psicólogo en Intervención Inmediata se inicia en la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del ministerio del Interior en el año 1998.

Un año antes, esta Dirección General crea el Grupo Interinstitucional de Psicología de Emergencias (GINTER) con psicólogos pertenecientes a organizaciones que trabajan en el ámbito de las emergencias y catástrofes y con el objetivo principal, entre otros, de Investigar y diseñar el perfil del psicólogo en intervención inmediata y sus necesidades formativas.

Este Grupo interinstitucional (GINTER) está formado por psicólogos de las siguientes instituciones:

- Protección Civil Municipal: Samur-PC.
- Protección Civil Autonómica: SOS Navarra, Comunidad Autónoma de Madrid (a través de Salud Mental) e Instituto Valenciano de Seguridad Pública.
- Protección Civil Estatal: Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior y Subdelegación de Gobierno de Segovia.
- Otras Direcciones Generales del Ministerio del Interior: Dirección General de Policía, Servicio de Psicología de la Guardia Civil, Policía Científica y Dirección General de Tráfico.
- Ministerio de Defensa: Centro Regional de Psicología de Madrid.
- Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento (Madrid y Girona).
- Cruz Roja.
- Facultades de Psicología de distintas Universidades (País Vasco y Universidad Nacional de Educación a Distancia).
- Colegio Oficial de Psicólogos.

Así, esta investigación realizada en 1998 sobre el estudio de necesidades de intervención psicológica en catástrofes, parte de una revisión documental y del análisis bibliográfico sobre experiencias de intervención psicológica en catástrofes llevadas a cabo en otros países. Con toda esta información, se diseña un cuestionario que recoge información sobre las características de este tipo de intervención en varios aspectos:

- Las funciones desempeñadas por los psicólogos.
- Los conocimientos, aptitudes, habilidades y experiencia necesarios para llevarlas a cabo.
- Las reacciones de los afectados.
- El impacto personal de la intervención como psicólogo.
- Las condiciones laborales de la intervención.

Este cuestionario se valida con un grupo de psicólogos y se remite por correo postal a los psicólogos españoles que hubieran participado en situaciones de emergencia y catástrofes, hasta el año 1998 (167 psicólogos), y para finalizar dicha investigación, se realizan Grupos de discusión de expertos, que permiten enriquecer dicha información, con una aportación más cualitativa de las experiencias sobre las intervenciones realizadas.

Los Psicólogos participantes en esta investigación proceden de distintas provincias: (Álava, Alicante, Badajoz, Mallorca, Cáceres, Girona, Guipúzcoa, Huesca, Madrid, Melilla, Málaga, Navarra, Valencia, Vizcaya y Zaragoza) y pertenecen a distintas instituciones (Protección Civil, en el ámbito municipal, autonómico y estatal, Ejército, Cruz Roja, Universidad, Policía, Colegio Oficial de Psicólogos, Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento, etc.).

RESULTADOS DEL ESTUDIO SOBRE EL PERFIL DEL PSICÓLOGO DE INTERVENCIÓN INMEDIATA EN EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES

Colectivos objeto de intervención

Los resultados del estudio en cuanto a **los colectivos a los que ha ido dirigida la intervención psicosocial** son principalmente: heridos e ilesos, familiares de los afectados, intervinientes y también aparece la labor de asesoramiento psicosocial a la organización, a autoridades y a gestores de emergencia.

Con relación a este tema, Jacinto Inbar (1994) especifica los colectivos diana objeto de intervención psicológica en emergencias y catástrofes, y cita a los afectados directos, (heridos y supervivientes y testigos), integrantes de los equipos de rescate, familiares de los allegados directos, Organizaciones que cuentan con afectados en su institución y también la propia comunidad afectada.

Tareas de intervención psicológica en emergencias y catástrofes

En cuanto a las **tareas** realizadas en la intervención psicológica aparecieron las siguientes:

- Tareas dirigidas a la **intervención psicológica con afectados y familiares.**
- Tareas de **Intervención estratégica**, referida a actuaciones indirectas para una adecuada atención a los afectados. Son indirectas, porque van dirigidas a otros colectivos que no son los afectados en sí, pero cuya intervención contribuye a una atención más eficaz de los afectados, e incluyen actuaciones dirigidas a gestores de emergencia y actuaciones orientadas a la coordinación del equipo psicosocial.
- Tareas de **atención a intervinientes.**



Gráfico 2. Tareas realizadas en la Intervención psicológica por categorías.

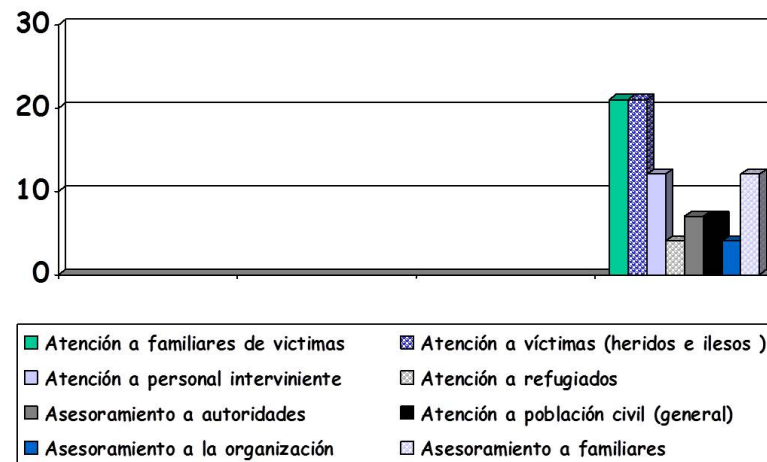


Gráfico 1. Colectivos objeto de la intervención psicológica.

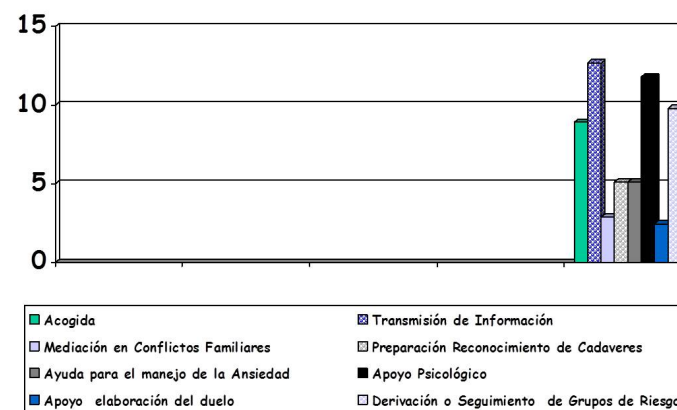


Gráfico 3. Tareas de intervención psicológica con familiares.

1. En primer lugar, la **intervención psicológica con afectados.** Es la intervención dirigida a los familiares de los afectados que han vivido la pérdida de un familiar o de un ser querido, de forma repentina, a menudo violenta y con un componente añadido de incertidumbre en la información y en el

proceso de identificación de cadáveres.

Las principales tareas que han hecho los psicólogos con este colectivo han sido labores de:

Acogida de los familiares, filiación y detección de necesidades.

- Facilitar Información acerca de la emergencia y su gestión.
- Realizar labores de Información y Psicoeducación sobre las reacciones del afectado en estas situaciones y su funcionalidad.
- Apoyo psicológico (Incrementar el control interno del afectado, activar sus recursos internos, sus estrategias de afrontamiento y sus recursos externos o redes naturales).
- Ayuda en el manejo de la ansiedad ante determinadas situaciones (recogida de efectos personales de su familiar, preparación para el reconocimiento de cadáver, etc.)
- Mediación en conflictos familiares y entre afectados y servicios de intervención.
- Seguimiento y Derivación de grupos de riesgo e Información sobre recursos existentes y cómo llegar a ellos.

2. En segundo lugar una **intervención estratégica**, dirigida a la coordinación del dispositivo psicosocial y al asesoramiento a los gestores de emergencia

2.1. Actuaciones orientadas a la Coordinación del dispositivo psicosocial para realizar una actuación coordinada de todos los profesionales involucrados en el dispositivo y pertenecientes a distintas instituciones, cada una de ellas, con diferente sistema de organización, con el objetivo de evitar la duplicidad de tareas y conseguir una intervención más eficiente. Las tareas llevadas a cabo en este ámbito son:

- Evaluación de necesidades,
- Identificación de objetivos y lugares de intervención,
- Distribución de tareas y asignación de recursos humanos y materiales a los distintos lugares de intervención,
- Seguimiento de la intervención y reasignación de recursos en función de las necesidades,
- Evaluación de la intervención psicológica y social,
- Finalmente, es importante al terminar la intervención psicológica, dejar constituido un dispositivo de seguimiento psicosocial, psicológico, social y sanitario de las zonas afectadas, para que exista una continuidad entre la intervención inmediata y la posterior.

2.2. Actuaciones dirigidas al asesoramiento a los Responsables de la gestión de la emergencia en todos los aspectos psicológicos y sociales de sus decisiones, y en donde la labor del psicólogo consiste en informar del impacto emocional de sus actuaciones y en orientar sobre cómo reducirlo (Por ejemplo, en cuanto a comunicación de malas noticias, organización de capillas ardientes, organización de la recogida de los efectos personales, etc.)

3. En tercer lugar la **intervención con intervinientes** para prevenir y, en su caso, rehabilitar las disfunciones psicológicas que pueden aparecer por distintos factores de vulnerabilidad y por la carga emocional de las tareas propias de dichos grupos de intervención.

Requisitos aptitudinales, de personalidad y habilidades necesarias en el psicólogo de emergencias y catástrofes en intervención inmediata

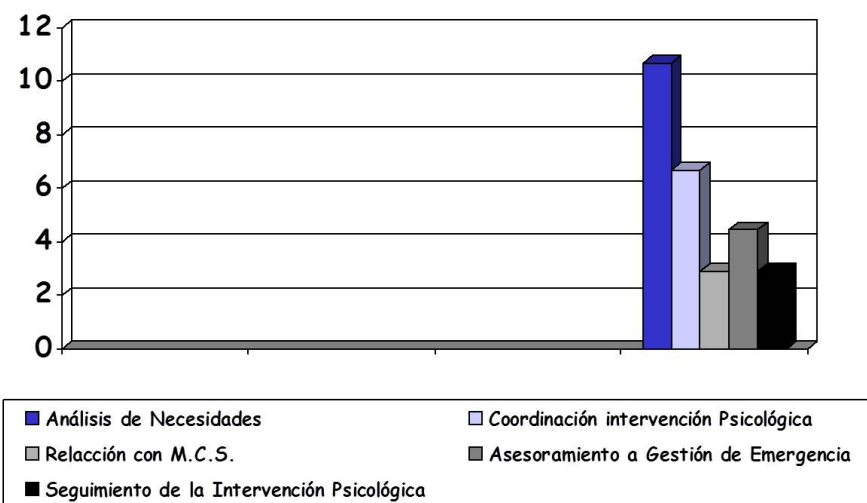


Gráfico 4. Tareas de Intervención Estratégica.

Otra de las variables estudiada en el perfil son los **Conocimientos y Habilidades** que los Psicólogos con experiencia en este ámbito han considerado necesarios para este tipo de intervención, y son Habilidades de comunicación, Resolución de Problemas y toma de decisiones e Intervención en crisis, principalmente.

En cuanto a las **Aptitudes** necesarias en la intervención psicológica, las más importantes consideradas en el estudio, son capacidad de autocontrol, de afrontamiento del estrés y capacidad de evaluación de la situación

El perfil del psicólogo de intervención inmediata está condicionado por las funciones a desempeñar en la emergencia y por las condiciones laborales en las que se desempeñan, y así, en función de la información recogida se establecen los siguientes requisitos:

- Habilidades de comunicación: empatía, capacidad de comprensión y habilidad de escucha activa.
- Equilibrio emocional, seguridad en sí mismo, autocontrol.
- Resistencia a la fatiga física y psicológica.
- Capacidad de adaptación y flexibilidad.
- Capacidad y disposición para trabajar en equipo y cooperar con otros profesionales.
- Tolerancia a la frustración.
- Capacidad de Evaluación y Planificación.
- Capacidad de toma de decisiones en situaciones alto estrés.
- Disciplina.

El psicólogo además tiene una serie de **exigencias de responsabilidad** en el desempeño de su trabajo, en cuanto a asumir su participación en una organización de emergencia, asegurar la ejecución de las directrices del coordinador psicosocial, garantizar la confidencialidad y el respeto a la gestión de la emergencia y a los afectados y finalmente, como en todos los ámbitos de su profesión, respetar el código deontológico del psicólogo.

En cuanto a las **características laborales** de este profesional, debe pertenecer a organizaciones de emergencia que estén localizadas en servicios de 24 horas y contar con una disponibilidad para cumplir servicios de guardias y poder ser movilizado ante una emergencia o desastre.

Además, los escenarios de trabajo son lugares susceptibles de un alto impacto emocional, (tanatorios, hospitales, morgue, etc.) sobre todo si son situaciones de alto número de fallecidos, si entre las víctimas hay muchos niños, si existen elementos de identificación entre víctimas e intervinientes, etc. y todos estos aspectos van a requerir un entrenamiento en manejo de estrés y en medidas de autoprotección para evitar la aparición de secuelas posteriores.

En función de este perfil se requieren unos **conocimientos y experiencia** para desempeñarlo, y según los resultados del estudio, son principalmente los siguientes:

- Licenciatura o Grado en Psicología.
- Formación complementaria en Intervención psicológica en emergencia y catástrofes.
- Formación básica en el Sistema Nacional de Protección Civil, Planes de emergencia y procedimientos de intervención.
- Conocimientos en distintos ámbitos de la Psicología (Clínica, Social, de las Organizaciones y Psicología Forense, principalmente).
- Experiencia práctica y prácticas tuteladas en emergencias ordinarias.
- Medidas de autoprotección para trabajar en condiciones laborales susceptibles de producir un alto impacto emocional.

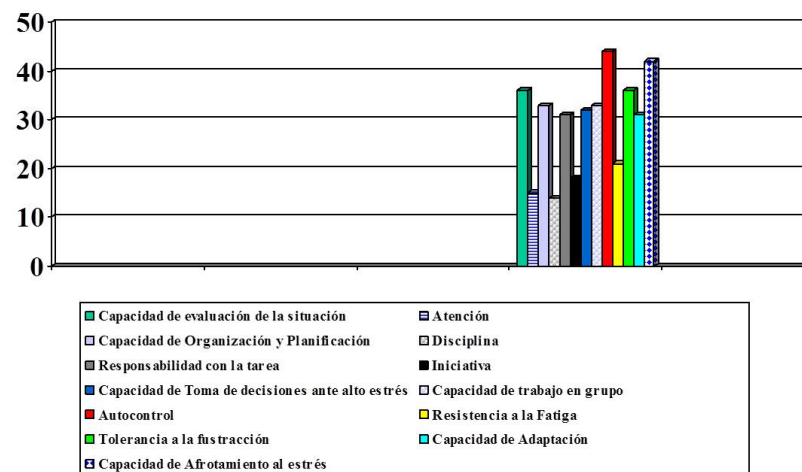


Gráfico 5. Aptitudes necesarias en la Intervención psicológica.

IMPLANTACIÓN DEL PERFIL DEL PSICÓLOGO DE INTERVENCIÓN INMEDIATA EN EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES. FORMACIÓN EN PSICOLOGÍA DE EMERGENCIAS EN LA ESCUELA NACIONAL DE PROTECCIÓN CIVIL

En función del perfil del psicólogo de emergencias y catástrofes se diseñó, en el año 2000, un manual de intervención psicológica en este ámbito y se implanta a través de un curso de Formación de Formadores en Intervención Psicológica en Catástrofes celebrado en la Escuela Nacional de Protección Civil en ese mismo año.

Este curso estuvo dirigido a todos los Psicólogos representantes de los equipos de emergencias y catástrofes de los distintos colegios de psicólogos autonómicos de España, y los asistentes a este curso adquirieron el compromiso de facilitar esa misma formación al resto de los miembros de su equipo autonómico de intervención.

Con posterioridad, se han realizado en la Escuela Nacional de Protección Civil distintas acciones formativas de actualización y perfeccionamiento dirigidas a este colectivo y a sus tareas en los distintos ámbitos de la protección civil (prevención, planificación, intervención y rehabilitación) y se viene celebrando desde el año 2007 un curso anual sobre la intervención del psicólogo en emergencias y catástrofes sobre objetivos, funciones y tareas en todo el ciclo de la gestión del riesgo.

Asimismo, desde el año 2007, se contempla también en la Escuela Nacional de Protección Civil una formación periódica dirigida a otros Grupos de Intervención para cubrir las necesidades psicosociales de estos intervinientes en el ámbito de emergencias y catástrofes, a través de los siguientes cursos:

- **"Apoyo Psicológico, Autocontrol Emocional y Manejo del estrés"**, dirigido a los grupos de Intervención. (bomberos, sanitarios, policías, guardia civil, ejército, etc.)
- **"Habilidades Psicosociales en la Gestión de Emergencias"** dirigido a Responsables de la gestión de emergencias del Sistema Nacional de Protección Civil, Coordinadores y Jefes de equipos de policía, bomberos, sanitarios, etc.)
- A partir de 2017 y como resultado de la implantación de la normativa sobre asistencia a víctimas y familiares en accidentes de transporte colectivo (Real Decreto 623/2013, del 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de la aviación civil y sus familiares; Protocolo de coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares; Real Decreto 627/2014, de 18 de julio, de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y sus familiares), se organizan cursos sobre **"Gestión de la Atención a Víctimas y Familiares en Emergencias Masivas por Accidentes en Transportes Colectivos"**, dirigidos a responsables de la gestión de emergencias del ámbito de Protección Civil, Personas de Contacto designadas en las administraciones públicas y responsables de atención a víctimas y familiares de compañías aéreas, ferroviarias y de otras organizaciones.

Toda esta formación organizada a partir del estudio sobre el perfil del psicólogo de intervención inmediata en emergencias y catástrofes se ha ido actualizando a lo largo de todos estos años, recogiendo las nuevas necesidades formativas que van apareciendo en este ámbito de la psicología, no sólo en este colectivo, sino también en los distintos grupos de intervención, a consecuencia de la gestión de las sucesivas situaciones de emergencia que han ido ocurriendo y de su participación en los distintos ejercicios y simulacros realizados.

 volver

Ministerio del Interior - NIPO 126-17-044-3