

# **FUNCIÓN Y PERFIL PROFESIONAL DEL PSICÓLOGO COMO RECURSO HUMANO EN CATÁSTROFES \***

**Paloma Losada Fernández**

palomal@ya.com

Licenciada en Psicología

Miembro del Grupo de Catástrofes del  
COP de Navarra

Miembro de la Sociedad Española de  
Especialistas en Estrés Postraumático

Directora de Oreka Gabinete Psicológico

Resumen:

Tras los últimos acontecimientos, especialmente las masacres de Madrid y de Beslán, se percibe con más claridad la necesidad de contar dentro de los planes de emergencia con la figura del psicólogo como un recurso más enmarcado en un enfoque multidisciplinar en la gestión de las catástrofes. Sin embargo, para gestionar esta actuación de manera óptima y eficiente hay que delimitar cuáles son las demandas psicológicas reales que puede provocar una catástrofe y, en consecuencia, cuáles son las funciones que debe desempeñar el psicólogo según el momento en que se tenga que actuar y, de esa forma, delimitar también el perfil y la preparación necesaria más allá de ese papel sobreprotector de simple apoyo psicológico que se le pretende dar en forma voluntarista. La función del psicólogo ya no debe responder sólo a las preguntas de qué hacer o qué no hacer, sino también cómo, dónde o cuándo debe intervenir y de qué manera, con qué rol en cada caso, ya que siempre debe estar incardinado dentro de un equipo multidisciplinar. Así pues, sus funciones y su perfil tienen que estar bien delimitados para ser un auténtico recurso, profesionalizado y especializado, dentro de un plan de emergencias. Esta comunicación pretende identificar las necesidades psicosociales, para delimitar las funciones que debe realizar el psicólogo especializado, desde la prevención hasta la investigación posterior, pasando por la actuación "in situ", la terapia en centros asistenciales específicos, etc. Así mismo, definir las funciones reales del psicólogo obliga con criterios objetivos a determinar cuál es el perfil y la preparación imprescindible de un psicólogo especialista en catástrofes.

Palabras claves: emergencia, perfil actuación e intervención psicólogo, ayuda psicosocial.

FUNCTION AND PROFESSIONAL PROFILE OF THE PSYCHOLOGIST SINCE HUMAN RESOURCE IN CATASTROPHES

Summary:

After the last events, specially the massacres of Madrid and of Beslán, there is perceived with more clarity the need to possess(rely on) inside the emergency plans the figure of the psychologist as a resource more framed in a multidisciplinary approach in the management of the catastrophes. Nevertheless, to manage this performance of ideal and efficient way it is necessary to delimit which are the psychological royal (real) demands (lawsuits) that it can provoke a catastrophe and, in consequence, which are the functions that the psychologist must recover according to the moment in which it has to be actuated and, of this form, delimit also the profile and the necessary preparation beyond this paper(role) hyper protection of simple psychological support that it tries to give him (her) in form voluntaries. The function of the psychologist already must not answer only to the questions of doing what or not to do what, but also how, where or when it (he,she) must intervene and of what way, with what role in every case, since always it (he,she) must be included inside a multidisciplinary equipment(team). This way so(then), his (its,her) functions and his(its) profile they have to be delimited well to be an authentic resource, professionalized and specialized, inside an emergency plan. This communication tries to identify the needs psicosociales, to delimit the functions that the specializing psychologist must realize, from the prevention up to the later (posterior) investigation, happening (passing) for the performance "in situ ", the therapy in welfare specific centres, etc.

Key Words: Emergency, profile performance and intervention psychologist, help psychosocial.

\*

Ponencia Presenta en el Congreso "Conferencia Internacional de Psicología de la Salud PSICOSALUD´ 2004".  
La Habana, Cuba. 15al 19 de noviembre 2004. Publicado en el CD ROM de sus Memorias. ISBN 959-7164-73-6

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos meses, la necesidad de atención psicológica en una situación de desastre ha sido recibida con gran interés por parte de los medios de comunicación y diversos colectivos afectados. Actualmente, ya no cabe duda de que la intervención en estas situaciones debe cubrir tanto aspectos físicos como psicológicos y sociales.

Tras los últimos acontecimientos, especialmente las masacres de Madrid y Beslán, se percibe con más claridad la necesidad de contar con la figura del psicólogo de catástrofes como un recurso más enmarcado en un enfoque multidisciplinar en la gestión de las catástrofes.

Diversas investigaciones sobre los beneficios de la primera ayuda psicológica afirman que una intervención adecuada:

- Tiene una influencia positiva sobre las reacciones psíquicas de las víctimas, ayudándolas a recuperar el equilibrio roto por la situación que están viviendo
- Favorece la resolución de las secuelas que quedan después del acontecimiento traumático
- Repercute en el personal interviniente facilitando la noción de control de la situación y, por lo tanto, el control de sus propias reacciones

Sin embargo, si tan sólo nos quedamos con la frecuente imagen ofrecida por los distintos medios de comunicación, rodeando por ejemplo a la víctima con un brazo, podemos pensar que esta tarea también podría ser realizada por cualquier persona de buena voluntad con actitud de ayuda y capacidad de escucha.

Como afirman Gutiérrez y Puerta (2004. Protección Civil de España), tan sólo si analizamos los momentos (antes, durante y después del desastre) y las funciones que desempeña un psicólogo en una situación de desastre, podremos comprender la importancia de una asistencia psicológica profesional y que en el perfil de aquel confluyen diversas especialidades de la psicología.

Así pues, en esta ponencia analizaremos cómo sus funciones y su perfil tienen que estar bien delimitados para ser un auténtico recurso, profesionalizado y especializado, dentro de un plan de emergencias.

# EL PSICÓLOGO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES: CONCEPTOS

## **PSICOLOGÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES: CONCEPTOS**

El conocimiento, comprensión e interpretación de las reacciones psicológicas de las víctimas -sean éstas como sujetos individuales o en su conjunto como colectivo de una sociedad- se basan en un conjunto de premisas teóricas que van desde el modelo explicativo del estrés, basado en las respuestas psicológicas de los individuos durante situaciones de desastres o eventos traumáticos, elaborado por Janis en 1954, hasta los últimos descubrimientos del Estrés-Trauma y su capacidad para el cambio del contenido bioquímico cerebral (John Everlin, 1997).

Así mismo, los conceptos que definen las catástrofes como inesperadas, con carácter de urgencia, como impacto social sobre comunidades enteras, con manifestación de peligro, con duelos individuales y colectivos, etc., propicia que podamos entender la psicología de emergencias y desastres como una rama de la psicología que se orienta al estudio de las reacciones de los individuos y de los grupos humanos antes, durante y después de la situación de catástrofe.

La adecuación del psicólogo debe estar perfectamente delimitada y ser conocida por el resto de personal que interviene en la situación de desastre. El estudio de las áreas de actuación permitirá definir mejor la intervención del psicólogo. Se trata de tres parámetros que nos ayudarán a delimitar su participación.

### **1. PARÁMETROS DE ACTUACIÓN**

---

Los tres parámetros son los siguientes:

- Parámetro TIEMPO
- Parámetro SUJETOS
- Parámetro LUGAR

**Parámetro Tiempo:** Definirá el momento de la intervención y vendrá definido por tres posibles circunstancias en las que actuar:

1. Pre-catástrofe: Donde se llevarían a cabo estudios de riesgo y campañas de prevención, así como los procesos de

- investigación y diseño de las intervenciones, formación y capacitación, etc.
2. Durante la catástrofe: En la que se realizaría la intervención estratégica, con afectados, familiares, grupos de intervención, etc.
  3. Post-catástrofe: Momento en el que se pueden realizar evaluaciones, seguimientos, tratamientos y terapias, individuales y colectivas, etc.

**Parámetro Sujetos:** Para poder explicar mejor cuáles van a ser las funciones del psicólogo en emergencias tenemos que conocer además de estos conceptos la clasificación de las víctimas. Partimos aquí de la clasificación sostenida por Taylor y Frazer:

- Víctimas de primer grado a las que sufren el impacto directo de la emergencia o desastre, sufriendo pérdidas materiales o daño físico
- Víctimas secundarias que serían los familiares y amigos de las anteriores
- Víctimas de tercer grado que serían los integrantes de los equipos de primera respuesta
- Víctimas de cuarto grado que sería la comunidad que se ve afectada en su conjunto
- Víctimas de quinto grado o personas que se enteran de los sucesos por medio de los medios de comunicación
- Víctimas de sexto grado son aquellas que no se encontraban en el lugar de los hechos por diferentes motivos y en ellos son los sentimientos de culpa, los principales causantes de los problemas psicológicos.

**Parámetro Lugar:** Definirá el espacio físico en el que se llevará a cabo la intervención. Podemos distinguir cuatro espacios:

1. en el lugar del siniestro
2. en los centros de coordinación e información
3. en los centros asistenciales
4. en los lugares de acogida

Partiendo de estos conceptos teóricos anteriormente planteados y en función de las seis amplias categorías de víctimas descritas, interesa estudiar los campos de interacción psicológica como punto de partida para saber cuál debe ser la mejor formación de un psicólogo de emergencias.

## **2. CAMPOS DE INTERACCIÓN PSICOLÓGICA**

---

La Psicología en emergencias y desastres interrelaciona con:

- la psicología clínica (posiblemente la más evidente, ya que el psicólogo clínico está preparado como terapeuta capaz de abordar y reducir sintomatologías ansiógenas, tratar trastornos adaptativos, afectivos, estrés postraumático, etc., además de evaluar todas aquellas conductas o emociones que puedan resultar desadaptativas y aplicar técnicas de afrontamiento del duelo complicado o patológico característico de víctimas de catástrofes)
- la psicología de la salud (puesto que permite al psicólogo actuar desde una perspectiva encaminada a implantar programas de conductas saludables, tanto en la prevención como en la post-catástrofe, incrementando así la práctica de habilidades y recursos de afrontamiento, normalizando las consecuencias y reacciones ante las situaciones vividas, creando estilos de vida saludables aplicables tanto a nivel individual como colectivo)
- la psicofisiología (porque el conocimiento de esta área permite un mejor tratamiento con víctimas con antecedentes con problemas psicológicos o psiquiátricos, así como apoyar los programas de aplicación de medicamentos como ansiolíticos, antidepresivos, etc. de manera razonable durante las distintas fases de la intervención)
- la psiconeuroinmunología (para poder comprender mejor los efectos a corto, medio y largo plazo del estrés-trauma)
- la psicología del desarrollo (para poder comprender mejor las características del desarrollo bio-psico-social de los seres humanos y poder identificar los grupos más vulnerables al impacto de las crisis circunstanciales)
- psicología social (al asumir la importancia de las redes de soporte social su dinámica y su configuración y el rol que juegan como estrategia de supervivencia ante las situaciones de crisis. Así mismo usa los conceptos relacionados con la distorsión de la comunicación social como el rumor y su efecto en los colectivos humanos, y los conceptos ligados a las actitudes, la motivación y las conductas colectivas)

- la psicología organizacional (usa los conceptos ligados a ella y relacionados al comportamiento organizacional, la comunicación organizacional, la motivación en el trabajo, el liderazgo, el trabajo en equipo, el clima laboral y el trabajo bajo presión, todo esto aplicado a los equipos de primera respuesta)
- la psicología educativa (de ella se vale de los conocimientos del desempeño cognitivo, afectivo y social de los alumnos en el aula para poder entender cómo estos se ven alterados posteriormente al impacto de una situación de emergencia o desastre, así como el conocimiento de las técnicas de enseñanza y aprendizaje para facilitar el diseño de los contenidos orientados a la enseñanza de las medidas de protección y seguridad para prevenir y sobrevivir a situaciones de emergencias y desastres)
- la psicología forense (por los conocimientos de peritaje para la identificación y evaluación de afectados como víctimas, que permita una determinación justa de los daños realmente sufridos)

Pero, entre todas ellas, hay 4 que pueden considerarse fundamentales. Así podemos señalar que el psicólogo se puede aproximar a la intervención de desastres (según Elena Puertas López, de Protección Civil):

- Desde la **PSICOLOGÍA SOCIAL**: para mejorar los mecanismos de información a la población y profundizar en los diferentes aspectos a través de la investigación
- Desde la **PSICOLOGÍA PREVENTIVA**: para facilitar el aprendizaje de hábitos saludables e interiorización de comportamientos positivos en una sociedad de riesgo creciente
- Desde la **PSICOLOGÍA DE LAS ORGANIZACIONES**: para ofrecer capacitación y entrenamiento a los cuerpos de primera intervención
- Desde la **PSICOLOGÍA CLÍNICA**: para la atención psicológica in situ, si se considerase necesaria y a corto, medio y largo plazo, en el caso de las secuelas que pudiesen aparecer.

### 3. ÁREAS PROFESIONALES

---

El psicólogo debe integrarse en el sistema global de respuesta ante catástrofes regulado por las instituciones competentes y debe hacerlo desde distintos ámbitos profesionales. Si partimos de la definición de desastre como “evento que ocurre de repente, inesperada e incontroladamente, de naturaleza caótica, que implica la pérdida o la amenaza de la vida o de la propiedad, perturba el sentido de la comunidad y a menudo provoca situaciones psicológicas adversas para los supervivientes”, el desastre rompe entonces la estructura social. Pero el impacto puede variar tanto en función de la capacidad de las víctimas para reaccionar de manera adecuada, como de la capacidad técnica, así como por los recursos que se tengan para hacerle frente.

Entendemos a la Psicología en emergencias y desastres como aquella rama de la psicología que se orienta al estudio de las reacciones de los individuos y de los grupos humanos en el antes, durante y después de una situación de emergencia o desastre, así como de la implementación de estrategias de intervención psicosocial orientadas a la litigación y preparación de la población, estudiando cómo responden los seres humanos ante las alarmas y cómo optimizar la alerta, evitando y reduciendo las respuestas inadaptativas durante el impacto del evento y facilitando la posterior rehabilitación y reconstrucción.

Así nos encontramos con que el psicólogo debe integrarse en el sistema global de respuesta ante catástrofes, regulado por las instituciones competentes y debe hacerlo desde ocho campos profesionales:

1. **Investigación:** Recoger la información y elaborar los mecanismos necesarios para establecer investigaciones que vayan adaptando las intervenciones y mejorando los procedimientos, recogiendo y adaptando los documentos y estudios que ya existen en esta materia.
2. **Formación:** Elaboración e implementación de planes formativos relacionados con los aspectos psicológicos de las catástrofes y dirigidos a cuerpos de intervención y voluntariado. Esta función deberá llevarse a cabo desde el ámbito de la formación reglada y la no reglada.

3. **Prevención:** Colaborar en el diseño y la elaboración de programas y planes de prevención, ajustándolos a las características de las diferentes comunidades y colectivos a los que se dirige y con el fin de prevenir situaciones traumáticas. Cabe distinguir la prevención de carácter general de aquella que se deberá realizar de forma más específica en zonas de riesgo.
4. **Dirección y gestión:** Colaborar en la organización de todos los servicios dirigidos a la comunidad afectada, como diseñador de programas, auditor, adecuando los recursos humanos a las tareas que debe realizar y estableciendo las pautas de comunicación entre los grupos de actuación.
5. **Planificación y evaluación de programas:** Diseñar e implementar planes de actuación y sistemas de evaluación con la finalidad de alcanzar un grado óptimo de estructuración de los componentes de la intervención y favorecer el estudio sistemático de los procesos que se van sucediendo.
6. **Atención directa:** Intervenir directamente con la población afectada, los cuerpos de intervención y los voluntarios para la evaluación, diagnóstico, tratamiento, orientación y resolución de problemas a nivel individual, grupal y comunitario. La finalidad de esta intervención es la de restablecer y favorecer su relación e incorporación a su entorno y forma de vida habitual.
7. **Asesoramiento:** Dirigido a la dirección de los Planes y a las personas que prestan los servicios, respecto a la implementación, funcionamiento, opciones y alternativas y superación de crisis, todo ello con la intención fundamental de conseguir un efecto multiplicador.
8. **Dinamización comunitaria:** Favorecer intervenciones que permitan una mayor concienciación de la comunidad y la dinamización del potencial de recursos con el fin de reconstruir el tejido social, crear flujos de apoyo e impulsar el surgimiento de proyectos surgidos de las propias necesidades y elaborados por los miembros de la comunidad.

Tomando como punto de partida estas funciones y las tareas encomendadas por Protección Civil, tendríamos las siguientes áreas de trabajo:



#### 4. ÁREAS DE TRABAJO

---

- **La Previsión:** En este campo se puede realizar:
  - Investigaciones sobre los aspectos psicosociales en las diferentes situaciones de emergencia ocurridas
  - Estudios de necesidades sobre intervención psicológica en catástrofes
- **La Prevención:** Diseño e implantación de programas de prevención primaria dirigidos fundamentalmente a dos colectivos: la población y los grupos de intervención.
  - Elaboración y puesta en marcha de programas de información a la población sobre los distintos riesgos, los planes de emergencia y las medidas de autoprotección a adoptar (fomento de la cultura preventiva).
  - Ejercicios y simulacros (población general, población de riesgo y grupos de intervención).
  - Programa de autoprotección en el ámbito escolar.
  - Programas dirigidos a los grupos de intervención (bomberos, policías, etc.) de preparación para las situaciones críticas y prevención de estrés, tanto desde el punto de vista de la autoprotección como del apoyo psicológico de las víctimas.
  - Programas formativos dirigidos a los psicólogos de catástrofes, basados en el perfil profesional del psicólogo de catástrofes y en un diagnóstico de necesidades de formación, con el objetivo de tener una red de psicólogos con una formación homogénea y un modelo de intervención común.
- **La Planificación:** nos referimos a la necesidad de incluir en los planes de emergencia un grupo de intervención psicosocial, así como establecer los procedimientos operativos para dar una respuesta, rápida y coordinada, a las necesidades psicosociales en los desastres. También es necesario incluir en el catálogo de recursos movilizables a los psicólogos como un recurso humano más a activar en una catástrofe.
- **La Intervención:** todo lo referido a la intervención inmediata se desarrollará posteriormente en esta ponencia. Aquí solo hacemos un avance de las funciones globales:

- Intervención estratégica: asesoramiento a instituciones, evaluación de necesidades, coordinación del equipo, relación con los medios de comunicación social.
- Intervención con afectados y familiares: apoyo psicológico, potenciar el apoyo social.
- Intervención con los grupos de intervención: "defusing", "debriefing", asesoramiento sobre medidas de autoprotección (turnos, descansos, ventilación emocional).

Así, como conclusión de esta primera parte, podemos decir que la psicología de emergencias y desastres, como especialidad, abre nuevos campos ocupacionales relacionados con las áreas de su interés y nos obliga a delimitar el perfil y la formación adecuada del psicólogo de catástrofes.

## **FUNCIONES DEL PSICÓLOGO DE EMERGENCIAS COMO RECURSO HUMANO**

### **1. ÁMBITOS Y NIVELES DE INTERVENCIÓN**

Tal como hemos analizado anteriormente, la psicología de desastres, como especialidad, se abre a nuevas áreas permitiendo que sus funciones se integren:

- En los **equipos de primera respuesta**, integrándolos como psicólogos del equipo participando en sus programas de capacitación, diseñando programas de contención psicológica en las operaciones ayudándolos en la vuelta a la rutina del trabajo y del hogar posterior a la participación en emergencias y/o desastres.
- En las **emergencias hospitalarias** y en sus diversas áreas como el triage (clasificación por prioridades), recepción, observación, cuidados intensivos, cuidados intermedios, hospitalización, aplicando las técnicas de intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos tanto en los pacientes como a los familiares de éstos, así como orientándolos en la consecución de ayuda complementaria y asistencia social, y trabajando con los equipos de salud en la prevención del síndrome de "burn-out".
- Como **especialista en el área de prevención** de accidentes en el campo organizacional, desarrollando programas de sensibilización y motivación destinados al cambio cognitivo

comportamental con la finalidad de que se incorporen los principios de la seguridad en su trabajo diario.

- Como **consultor en el sector de educación** en temas relacionados a la Defensa Civil en Centros Educativos, organizando la capacitación para docentes y alumnos, asesorando en la implementación de estrategias psicoeducativas para la enseñanza de la Defensa Civil, así como la atención a los niños y adolescentes víctimas de emergencias y desastres.

Esto nos lleva a intentar delimitar el perfil y la formación del psicólogo, para responder a las principales funciones de:

- Prevenir
- Planificar
- Intervenir
- Rehabilitar

### **Ámbitos**

Es interesante conocer tanto las posibilidades como los escenarios donde los equipos psicosociales son necesarios.

- Lugar donde ocurrió el evento.
- Lugar de Recepción de afectados.
- Lugar de Información de afectados.
- Lugar de Alojamiento (Albergues, Hospitales, etc....).
- Lugares de origen y destino de afectados (Aeropuertos, Estaciones, etc. ...).
- Tanatorio.
- Lugares donde se desarrollen funerales conjuntos de víctimas masivas.
- Lugares de Tramitación (Identificación de cadáveres, entrega de objetos personales, etc....).

### **Niveles**

Así como los distintos niveles en que se podrá intervenir:

- Individual
- Grupal
- Familiar
- Comunitario
- Institucional

Estas informaciones, facilitarán al psicólogo el desempeño de sus distintas funciones.

## **2. FUNCIONES DEL PSICÓLOGO**

---

### **A) Peculiaridades de la primera ayuda psicológica**

<b>PECULIARIDADES DE LA PRIMERA AYUDA PSICOLOGICA</b>	
<b>Características</b>	<b>Consecuencias</b>
* Se realiza en un contexto sin estructurar	- A menudo se carece de un lugar que permita atender con intimidad a las víctimas. No hay un despacho, en ocasiones ni sillas.
* Se realiza en un escenario publico	- Los psicólogos, independientemente de la actitud de aceptación o rechazo hacia ellos, crean curiosidad y son observados para ver qué hacen y cómo lo hacen, creando ansiedad y tensión
* Se debe actuar en coordinación con el resto de servicios de intervención	- Con frecuencia es necesario satisfacer necesidades u objetivos muy distintos
* Se atiende a personas que se ve por primera vez	- El psicólogo es un desconocido para ellos, tanto a nivel profesional como personal
* La labor se realiza a niveles muy profundos del otro	- En un corto espacio de tiempo se entra en un mundo psicológico y emocional del afectado, lo que requiere una gran sensibilidad
* La duración de la asistencia es limitada	- Su desarrollo es irregular y según la situación puede oscilar de unas pocas horas hasta la posibilidad de seguimiento

\* La intervención suele ser grupal

- Supone trabajar con reacciones y actitudes dispares entre ellas

## **B) Actividades y funciones de la ayuda psicológica**

Pero sin duda una de las características que más se identifica con la primera ayuda psicológica prestada en los desastres es la diversidad de formas de actuación en las que participa el psicólogo: recepción de familiares, acompañamiento en reconocimiento de cadáveres, asesoramiento y apoyo emocional, búsqueda de soluciones y toma de decisiones, contacto con otros recursos, etc.

Las actividades que se realizan usualmente DURANTE la intervención en el momento del desastre son:

- **Recogida de datos** sobre las relaciones observables en los afectados.
- **Observación de comportamientos** individuales, detectar y evaluar necesidades de intervención.
- **Realización del primer contacto psicológico:** aproximación mediante una actitud empática y una escucha activa, que facilita la exteriorización de los sentimientos, percepciones e ideas acerca de la situación. Esta empatía y escucha son terapéuticas por sí mismas, por tanto, suponen la primera herramienta a la hora de intervenir.<sup>1</sup>
- **Evaluación preventiva y gestión de grupos de riesgo:** es necesaria una primera valoración del estado de las víctimas examinando las funciones básicas (emociones, reacciones fisiológicas, aspectos cognitivos y comportamentales), que nos ayude a detectar la gravedad de la dimensión del problema<sup>2</sup>, presentando especial atención a los denominados grupos de riesgo (niños, ancianos, víctimas muy afectadas que pueden contagiar al resto).
- **Entrevistas** con víctimas, familiares y agentes encargados de paliar el desastre.

<sup>1</sup> Sánchez Barranco y Sánchez Barranco, 1999

<sup>2</sup> Lima y Cols., 1987

- **Atención a la salud mental a largo plazo:** evaluando el nivel de pérdida de los recursos que los individuos han experimentado y realizando un seguimiento o derivación a un centro de salud.
- **Organización de centros de Recepción e Información:** uno o dos psicólogos suelen ser asignados a cada familia o a su representante y estarán con ellos todo el tiempo que sea necesario.
- **Ayuda para iniciar la elaboración del duelo:** el psicólogo deberá trabajar ciertas tareas que deben resolverse para elaborar el duelo adecuadamente, como son: aceptar la realidad de la pérdida (tanto intelectual como emocionalmente) ayudando a los afectados a hablar de la misma; trabajar las emociones y el dolor de la pérdida, facilitando el desbloqueo emocional y la negación del dolor a través de la reestructuración cognitiva; adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente, desarrollando estrategias de afrontamiento y resolviendo problemas; recolocar emocionalmente al fallecido y continuar viviendo de forma que le permita continuar con su vida después de la pérdida. En algunas ocasiones, pueden que tarden en recuperarse los cuerpos o incluso no lleguen a recuperarse. En estos casos, la falta de evidencia física dificulta el proceso de elaboración del duelo.

Algunas personas, tras la noticia de la muerte, solicitan ver al fallecido, lo cual a menudo es positivo para el inicio del duelo y para evitar posteriores temores o fantasías. Debe permitirse que le toquen o le hablen, que puedan despedirse del familiar, pero de una forma breve. Existen numerosos testimonios en el campo de la psicología de procesos de duelo complicados por no haber podido despedirse de sus seres queridos, tocarlos, decirles adiós, etc.

- **Intervención con familiares en crisis:** a menudo, existe una tendencia a creer que el psicólogo, por el simple hecho de serlo, va a reducir el sufrimiento de las víctimas, y que es una figura necesaria, casi mágica, para frenar ataques de nervios o ahuyentar psicopatologías traumáticas. Puede ayudar, sí, pero con las limitaciones de su entrenamiento y formación específica y siendo un profesional más, coordinado con el resto. Los psicólogos deben conocer cómo y cuándo actuar, y sobre todo, qué tipo de intervención

deben realizar según las circunstancias y un análisis previo del suceso.<sup>3</sup>

- **Acompañar a familiares en procesos de identificación de cadáveres:** frecuentemente la identificación de los fallecidos será, para la familia, la primera confrontación con la realidad de la muerte. El cómo se les trata en un momento tan duro y cómo se les prepara puede afectar posteriormente en el proceso de elaboración del duelo.

En un primer momento, y sobre todo el reconocimiento es mediante fotografías, la intervención del psicólogo se orienta a: recabar más información sobre rasgos distintivos físicos de los desaparecidos y localización de peculiaridades específicas de la persona (cicatrices, lunares, tatuajes, etc.) y de las prendas u objetos que portaba la persona, repetir los ejercicios de respiración, relajación, autoinstrucciones y finalmente ayudar a decidir quién realizará el reconocimiento.

Antes de que la familia entre al depósito, los psicólogos deben haber comprobado la condición del cuerpo, la apariencia visual, el olor y el número de restos. Esta información ayudará a los psicólogos a preparar a la familia para la experiencia de lo que va a encontrar. Deben acompañar a la familia en el depósito, y entonces retirarse lo suficiente para permitir privacidad, pero lo suficiente cercano para poder dar apoyo y asistencia, permaneciendo con ellos durante este proceso, permitiéndoles expresar sus sentimientos hacia el fallecido y sus reacciones ante la experiencia. Lo más importante en esta fase es intentar controlar que el momento para realizar el reconocimiento sea lo más rápido posible, sin colas y sin ver u oír lo que están realizando en ese momento.

- **Relación con los medios de Comunicación Social:** la colaboración con los medios es importante ya que tienen un impacto ambivalente, por una parte dan a conocer lo que ocurre, ofrecen orientación sobre dónde solicitar ayuda y, por otra parte, pueden complicar el recuerdo posterior del suceso al generar informaciones contradictorias y al magnificar o ignorar determinados problemas. A menudo el psicólogo puede hacer de mediador con el fin de dar

---

<sup>3</sup> Gutiérrez, Vera y Puertas, 2004

protección a los afectados para que no se vean invadidos por cámaras, micrófonos, etc. Es aconsejable designar un portavoz que haga de intermediario con los medios.

- **Asesorar a gestores sobre distintos aspectos psicosociales** (organización de capillas ardientes, mecanismos óptimos de información y comunicación de malas noticias, técnicas de manejo de los rumores sociales). Los rumores abundan después de cualquier catástrofe y pueden minar el funcionamiento del grupo. La mejor forma de afrontarlos es facilitar información adecuada y fiable lo más rápidamente. Por otra parte, hay que saber que los rumores negativos circulan mucho más rápido e impactantemente que los desmentidos positivos, por lo que resulta necesario insistir más en la información positiva, ya que circula con menos rapidez.<sup>4</sup>
- **Cooperación y coordinación con otros grupos profesionales:** trabajadores sociales, sanitarios, medios de comunicación social, etc., para enriquecer la información y el apoyo psicosocial de los afectados.
- **Apoyo psicológico a intervinientes y profesionales** mediante prevención primaria o pre-desastre (selección, información y formación antes de la intervención), prevención secundaria (rotación de lugares de trabajo más estresantes, periodo de descanso e intervención tras las primeras 48/72 horas con técnicas de "defusing")
- **Comunicación de malas noticias:** las malas noticias (aquellas que de manera drástica y negativa alteran la perspectiva de la persona en relación a su futuro), siempre son malas noticias, no se puede eliminar el dolor que producen, pero utilizando algunas estrategias al comunicarlas se puede ocasionar un impacto psicológico menor. Los estudios realizados al respecto han demostrado que una comunicación no afectiva puede tener un impacto adverso de larga duración a las personas afectadas. Por tanto, el objetivo del profesional debe ser causar el menor impacto psicológico en el receptor. A veces, no basta con la intención, hay que tener unos conocimientos mínimos, alguno de ellos de sentido común (el problema es que el sentido común no tiene por qué ser el mismo para todos).

---

<sup>4</sup> Fernández, Marín y Marqués, 1999



Las actividades que se pueden realizar DESPUÉS de la intervención son:

- **Promover o realizar apoyo psicológico y/o seguimiento de los grupos de intervención** ("debriefing")
- **Intervención preventiva y/o terapéutica con afectados y familiares** (cognitivo-conductual, relajación, terapia familiar)
- **Elaboración de informes técnicos** sobre todo tipo de intervención llevada a cabo, que permitan la puesta en común de las experiencias
- **Participación en foros de debate científicos** sobre aspectos psicológicos en desastres
- **Realizar el seguimiento de las víctimas** y especialmente de los grupos de riesgo afectados por el desastre (la sintomatología puede aparecer más tarde)

### **C) Principios de la intervención psicológica inmediata**

Los principios a seguir en la intervención psicológica son los siguientes<sup>5</sup>:

- **Proximidad:** Actuar lo más cerca posible, desde el punto de vista físico al lugar del evento, para no estigmatizar a los afectados con su traslado a un centro de salud mental u hospital.
- **Inmediatez:** Intervenir lo más pronto posible, para evitar la aparición de ciertos síntomas o la cronificación de otros.
- **Expectativas:** transmitir expectativas positivas sobre un rápido retorno a su rol o función anterior al evento, potenciando así su autoestima y sus estrategias de afrontamiento.
- **Simplicidad:** utilizar métodos breves y sencillos adaptados a la situación de embotamiento emocional de los afectados.

---

<sup>5</sup> Gutiérrez, Vera y Puertas, 2004

- **Unidad:** Las víctimas necesitan reestructurar cognitivamente las experiencias vividas, porque todas las experiencias traumáticas son caóticas y confusas.

## **D) Procedimientos**

Los procedimientos a seguir deberán irse determinando según la tipología de la catástrofe en la que se interviene. Es importante contar con los protocolos y las experiencias que en situaciones anteriores pueden haberse llevado a cabo, siempre con el consiguiente proceso de adaptación a la situación concreta en la que nos encontramos ya que no existen dos catástrofes iguales.

Partiendo de esta premisa general podemos señalar algunos procedimientos aplicables de forma genérica:

- Técnicas de observación de campo
- Estudios de percepción de campo
- Técnicas de investigación social, manejo de sistemas de recogida de información, diagnóstico de la realidad de la comunidad y evaluación.
- Estrategias de "counseling" comunitario (orientadas a la recuperación de las redes de soporte social y solución de problemas)
- Técnicas de dinamización de grupos (para adultos, en albergues y refugios) y juegos (para niños, en albergues, escuelas, etc.)
- Técnicas de mediación en conflictos
- Técnicas de relajación
- Estrategias terapéuticas dirigidas a:
  - Ayuda al afrontamiento del estrés
  - Acompañamiento del duelo
  - Afrontamiento para la prevención del síndrome de "burn-out" y del estrés postraumático

- Técnicas para el control del rumor y el pánico de masas y el manejo eficiente de la comunicación
- Técnicas de "defusing" y "debriefing", escucha activa, etc., para el apoyo psicológico in situ

La selección de estos procedimientos deberá ser fruto del trabajo y la experiencia del equipo de psicólogos que intervienen en la situación de desastre y la adecuación y éxito posterior se verá incrementado por un estudio de la realidad y de las necesidades concretas. En consecuencia, queda clara la necesidad de contar con conocimientos de psicología social, organizativa, clínica y preventiva.

## **PERFIL Y FORMACIÓN DEL PSICÓLOGO DE EMERGENCIAS**

### **1. PERFIL DEL PSICÓLOGO DE EMERGENCIAS**

Una formación específica es necesaria ya que el psicólogo en emergencias y desastres deberá interrelacionarse con profesionales que también se han especializado en emergencias y desastres como médicos, enfermeras, asistentes sociales, maestros, sociólogos, periodistas, ingenieros, geólogos, volcanólogos, e integrantes de los equipos de primera respuesta (militares, policías, brigadistas de la Cruz Roja, de la Defensa Civil, del Cuerpo de Bomberos, entre otros), para lo cual deberá de ser capaz de comunicarse en un lenguaje común que comparten todos estos profesionales que están ligados de una u otra manera a las emergencias y desastres .

#### **A) Características de los psicólogos en desastres<sup>6</sup>**

En primer lugar, hay que destacar la capacidad para enfrentarse a situaciones no estructuradas. El trabajo es un desafío creativo constante con muy pocas reglas absolutas para proporcionar una guía. Así será un aspecto importante crear una estructura frente al caos.

Las características más importantes podrían ser:

- **Sociabilidad.** El trabajo exige muchas horas de disponibilidad. Los sobrevivientes son capaces de sentir lo mejor y

<sup>6</sup> Instituto de Salud Mental Americano 1999

lo peor, desde generosidad, entrega, dedicación, eficiencia, complicidad, acompañamiento, pero también, dudas, egoísmo, resignación, confusión, irritabilidad. Trabajar con personas que experimentan estrés intenso requiere capacidad de disfrutar y encontrarse bien con los demás. Esto no significa sobreproteger. Hay que distinguir el límite personal y profesional. Tacto, discreción y centrarse en el sujeto con un adecuado equilibrio para estar cercano y entero respetando a las personas.

- **Temple.** El trabajo no tiene pausa. Cuando nada parece estar pasando, la ansiedad, la desesperación, la rabia, la incertidumbre pueden irrumpir. Las condiciones pueden ser caóticas, con escenas ruidosas, muchas horas, alojamientos no adecuados, intervenciones no estructuradas, roles y normas ambiguas, todo esto hace necesario un alto equilibrio personal emocional.

- **Capacidad de comprensión.** Interés en apoyar y reforzar la seguridad psicosocial y el funcionamiento de los sobrevivientes y equipos de ayuda.

- **Asistencia terapéutica.** Empatía, autenticidad, respeto sin patologizar a nadie. El camino es transformar a la víctima en un superviviente. El superviviente utiliza las experiencias de afrontamiento con la catástrofe como una fuente de fuerza, mientras que la víctima permanece inmovilizada.

- **Empatía.** Habilidad para ayudar al superviviente para que comprenda lo que siente y comience a moverse.

- **Autenticidad.** Reducir la distancia emocional entre el sobreviviente y uno mismo.

- **Consideración positiva hacia el sobreviviente.** Habilidad de respeto.

- **Capacidad de trabajo en equipo.**

- **Escucha activa.**

- **Seguridad en sí mismo**

- **Capacidad de asumir y encajar errores.**

## **B) Aptitudes y personalidad**

Las características propias de una catástrofe obligan al psicólogo a enfrentarse a una situación que, tal como se ha explicado anteriormente, no son propias de su área de preparación y de actuación normal. Las aptitudes más favorables en la personalidad del psicólogo de desastres podrían ser, según otros autores, las siguientes:

- a. **Habilidades sociales:** empatía, capacidad de comprensión, habilidad para la escucha, capacidad para el contacto físico...
- b. **Equilibrio emocional y seguridad en sí mismo:** la intervención en una situación de desastre puede contener un alto grado de tensión emocional, que el psicólogo debe conocer y manejar de forma adecuada y responsable.
- c. **Resistencia a la fatiga física y psicológica.**
- d. **Capacidad de adaptación y flexibilidad:** la emergencia o desastre puede suponer un desafío en cuanto a la utilización de recursos profesionales y personales, dada la complejidad y adversidad que puede caracterizar a la situación.
- e. **Disposición para trabajar en equipo** y cooperar con otros profesionales: la situación requerirá que el psicólogo se integre en un sistema organizado de gestión para la ayuda en la emergencia, colaborando según las necesidades reales y no exclusivamente desde su forma de hacer habitual, y huyendo del protagonismo y hazañas individuales.
- f. **Tolerancia a la frustración.**
- g. **Capacidad de organización y planificación.**
- h. **Capacidad de toma de decisiones** en situación de alto estrés.

## **2. FORMACIÓN DEL PSICÓLOGO DE EMERGENCIAS**

---

### **A) Formación básica**

Actualmente, no existe una formación reglada y reconocida como tal para la especialización de psicólogo de emergencias, pero podemos aportar algunas sugerencias que nos parecen necesarias y convenientes para su instrucción:

- a. **Poseer el título** de psicólogo.
- b. **Cursos sobre intervención en crisis**
- c. **Cursos sobre distintas técnicas de intervención:** terapia sistémica, breve, cognitivo-conductual, dinámica de grupos...
- d. **Formación de formadores.**
- e. **Psicología social:** comunicación, investigación...
- f. **Formación básica en la Estructura y Organización de Protección Civil.** Planes Territoriales de Emergencia
- g. Serán valorados así mismo, **otros conocimientos** en:
  - \* Comportamiento colectivo en emergencias y catástrofes.
  - \* Comunicación social en situaciones de emergencias y catástrofes.
  - \* Información preventiva a la población en situaciones de riesgo, estrategias de afrontamiento, autocontrol, expresión emocional, dinámica familiar, elaboración del duelo, toma de decisiones, técnicas de apoyo psicológico, terapia breve...

### **B) Formación complementaria**

Al igual que en todas las especialidades de la psicología contemporánea que requieren de un conjunto de conocimientos complementarios, sería conveniente que los psicólogos que se desempeñan en el área de las emergencias tuvieran también conocimientos relacionados con la administración de desastres o la

gestión de riesgos, la administración de los servicios de salud en emergencias y desastres, la evaluación de daños y análisis de las necesidades post-desastres, la atención pre-hospitalaria para víctimas en masa, la administración de albergues temporales y refugios, saneamiento ambiental, control de vectores o ayuda internacional.

Debería entonces conocer la organización de los organismos nacionales, internacionales y no gubernamentales ligados a la atención de la población y las personas víctimas de situaciones de emergencias y desastres, como son Defensa Civil, Cruz Roja, Cuerpo de Bomberos, etc.

Es también recomendable que se esté entrenado en primeros auxilios, técnicas de transporte de heridos, triage (clasificación por prioridades), prevención de incendios, soporte básico de trauma, de reanimación cardio-pulmonar, así como de la organización de simulacros.

## **CONCLUSIÓN**

Como hemos podido comprobar, la psicología de las emergencias y desastres, aún siendo una disciplina todavía joven, ya posee unos ámbitos de actuación bien definidos y unas funciones propias que legitiman su actuación. A pesar de ello, y a modo de reflexión, es necesario recordar que el trabajo en estas situaciones es siempre un trabajo multidisciplinar y resulta de gran importancia la coordinación y formación específica, tanto entre los miembros de los equipos psicosociales, como del resto de profesionales que intervienen en el desastre.

Un esfuerzo por parte de todos, incluidos los responsables o gestores de estas situaciones, pueden hacer más fácil conseguir el principal objetivo de los grupos de intervención: mitigar el dolor y el sufrimiento psíquico en el lugar del desastre.

Ahora bien, resulta impensable hacer recaer en una sola persona tantas funciones y exigirle un perfil tan completo y exhaustivo.

Por ello, tras lo analizado en esta ponencia, podemos decir que los psicólogos que provienen de diferentes áreas de formación pueden especializarse como psicólogos en emergencias desempeñando en sus respectivas áreas (no sólo durante la catástrofe) funciones en

las que su especialización aplicada a los desastres puede ser tremendamente eficaz.

Sin embargo, la conclusión más importante es que, sea cual sea su área de procedencia, es imprescindible que el psicólogo cuente con una **formación específica** que le permita ser un auténtico recurso, profesionalizado y especializado, dentro de un plan de emergencias.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- \* "Teoría y práctica de las ciencias sociales en situaciones de riesgos catastróficos". Grupo de Psicología de Catástrofes de la Dirección General de Protección Civil.
- \* "Psicología en emergencias y desastres: una nueva especialidad". Sociedad Peruana de Psicología en Emergencias y Desastres.
- \* "Perfiles profesionales del psicólogo". Colegio Oficial de Psicólogos de España.
- \* "Informes sobre intervenciones psicológicas en catástrofes". Grupo de Psicología de Catástrofes de la Dirección General de Protección Civil.
- \* "Documentos de trabajo sobre el perfil del psicólogo de intervención". Grupos de Psicología de Catástrofes del COP.
- \* "Estrategias de intervención psicológica en situaciones de crisis masivas". J. Inbar. Perspectivas sistémicas, número 34 Diciembre 94 - Febrero 95.
- \* "Solidaridad y catástrofes: la experiencia de Psicólogos Sin Fronteras". Psicólogos Sin Fronteras.
- \* "Emociones y conductas colectivas en catástrofes: ansiedad y rumor y conductas de pánico". I. Fernández, C. Martín Beristain y D. Páez.