

## **XXVIII Jornadas Nacionales de Sanitarios de Bomberos**

Barcelona, 7, 8 y 9 de noviembre de 2018

### **Comunicaciones libres:**

## **Intervención en crisis. Apoyo psicológico para bomberos en incidentes críticos.**

**Anna Subirà Sender. Psicóloga. Unitat del Grup d'Emergències Mèdiques.**

---

Esta comunicación trata sobre la asistencia e intervención en crisis para bomberos y personal de apoyo operativo. En concreto, se explicará la metodología de intervención que tenemos en Bombers de la Generalitat de Catalunya.

### **1. En el marco de la intervención en crisis, ¿qué se entiende por incidente crítico?**

El personal de intervención (bomberos, policías, personal sanitario...) trabajan en **situaciones de crisis** (emergencias, desastres, catástrofes). La situación de crisis es aquella situación excepcional, extraordinaria, de aparición brusca e inesperada, trágica... Provoca un desequilibrio en el funcionamiento normal de la persona, grupo o colectivo implicados. Adquiere un sentido de urgencia, de necesidad de solución rápida y efectiva para el restablecimiento del equilibrio. Para la mayoría de personas afectadas (muchas de ellas víctimas) la situación de crisis podría calificarse de traumática.

Existe la creencia de que el personal de intervención en emergencias, al estar expuesto con una alta frecuencia a estas situaciones, tiene una probabilidad más alta de sufrir estrés postraumático que la población general. En cambio, hay estudios que reflejan que el índice de Trastorno por Estrés Postraumático entre bomberos, no es más alto, sino que incluso está por debajo del de la población general.

Una de las explicaciones a este hecho es que **para el personal de intervención, la situación de crisis es su medio habitual de trabajo** y que, por lo tanto, no tiene por qué tener connotaciones traumáticas.

La situación de crisis adquiere un potencial traumático para el personal de intervención cuando se produce un **incidente crítico**. El incidente crítico es aquel suceso repentino e inesperado que se produce durante una situación de crisis y que hace que ésta pueda ser traumática para las personas implicadas. Provoca sentimientos de impotencia, de hundimiento y de cólera y está muy relacionado con emociones fuertes e intensos sentimientos de angustia.

### **2. Instrucción INT.ACTI.002 v.3: Activación del apoyo psicológico por incidente crítico en intervenciones operativas**

Bombers de la Generalitat de Catalunya cuenta con un Equipo de Asistencia e Intervención en Crisis desde el año 2008. Este equipo depende de la Unidad del Grupo de Emergencias Médicas y su funcionamiento viene regulado por una instrucción operativa, la cual es de

aplicación en todas las actuaciones en las que interviene personal de la Dirección General de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos dónde se produzca un incidente crítico.

Los destinatarios de este servicio de asistencia son tanto los bomberos como el personal de apoyo operativo (técnicos operadores de salas de control, personal de refuerzo en campañas, personal del GEM...).

La instrucción determina que el apoyo psicológico se activa en caso de incidente crítico y, a tal efecto, recoge 10 situaciones que tienen la consideración de incidente crítico.

### **3. Lista de incidentes críticos**

Lista basada en los “Terrible Ten” definidos por J. T. Mitchell.

1. Muerte o lesiones graves de compañeros.
2. Sobreaccidente producido a lo largo de la intervención.
3. Accidentes con múltiples víctimas (tráfico, ferrocarril, aéreo, desastres naturales...)
4. Muerte o lesiones graves de una persona conocida.
5. Muerte o lesiones graves de niños o eventos graves con niños implicados.
6. Intento frustrado de rescate de una víctima o muerte de la víctima durante el salvamento.
7. Lesiones graves de uno mismo o situación crítica para la propia vida.
8. Actuaciones de alto riesgo para el personal interviniente.
9. Búsquedas de larga duración con niños implicados.
10. Cualquier otro incidente que a criterio del personal de intervención o de los mandos requiera asistencia especializada.

El criterio de activación del apoyo psicológico tiene que ser la SITUACIÓN: INCIDENTE CRÍTICO, y no el estado del personal. Las situaciones de la 1 a la 9 permiten valorar los hechos de forma objetiva, sin tener que entrar en valoraciones sobre las reacciones del personal. El ítem 10, permite activar el apoyo en aquellos casos donde el propio personal lo solicita, aunque lo ocurrido no esté clasificado como incidente crítico (Ejemplo: muerte de víctimas jóvenes, suicidios).

### **4. Servicios de asistencia e intervención en crisis**

En intervención en crisis hay que garantizar los siguientes servicios:

- Evaluación de la situación y de las reacciones del personal. Recogida de toda la información relacionada con el suceso: tipo de actuación, incidente crítico, víctimas, personal afectado, grado de exposición al incidente...
- Plan estratégico para ofrecer la ayuda correcta en el mejor momento y bajo las circunstancias más ventajosas. Hay que tener en cuenta todos los factores: gravedad del incidente, número de personas afectadas, diferentes grados de exposición al

incidente, parques de procedencia, técnicas a aplicar, tiempo necesario, momento más adecuado...

- Asesoramiento al mando. En ocasiones el mando va a requerir nuestro asesoramiento, por ejemplo, para valorar si el personal está en condiciones de continuar su guardia. También en intervenciones de larga duración, para supervisar el nivel de agotamiento tanto físico como psicológico, y poder recomendar rotación de personal, descansos, relevos...
- Servicios de intervención individual en crisis. Cuando sólo hay una persona afectada por el incidente o cuando, a lo largo de una sesión de grupo, se detecta a alguien que puede necesitar apoyo adicional.
- Servicios de intervención con grupos grandes en crisis. Técnicas de apoyo de aplicación en intervenciones de larga duración (todas las personas –bomberos, bomberos voluntarios, auxiliares forestales...- que están trabajando en un incendio forestal, por ejemplo).
- Servicios de intervención con grupos pequeños en crisis. Técnicas de apoyo para grupos pequeños y homogéneos (la dotación de un turno, por ejemplo)
- Servicios de seguimiento y derivación. Es necesario llevar a cabo un seguimiento para supervisar que la gestión de la experiencia vivida transcurre dentro de la normalidad. En los casos en los que la persona tiene dificultades se aplican técnicas de terapia indicadas específicamente para el tratamiento del estrés postraumático. En ocasiones, se detectan psicopatologías premórbidas que no pueden tratarse en el contexto de la intervención en crisis; estos casos hay que derivarlos.

## 5. Los principios de la intervención en crisis

La metodología de intervención en incidentes críticos se basa en los siguientes principios (Mitchell, J. T. 2007):

- Proximidad**
- Inmediatez**
- Expectativa
- Brevedad
- Simplicidad
- Innovación
- Sentido práctico

Destacamos los dos primeros por su importancia a la hora de tener en cuenta si estos servicios van a depender del operativo de bomberos o no.

Los servicios de apoyo tienen que ser **próximos**. Los bomberos, y demás personal operativo, tienen que sentir el personal de apoyo cercano y asequible, tienen que sentir que estamos cuando nos necesitan y que entendemos lo que ocurre, puesto que no sólo sabemos de incidentes críticos, sino también de su entorno laboral, de sus condiciones de

trabajo, de su cultura profesional... Además, podemos estar presentes en la emergencia supervisando el estado del personal durante su intervención.

La activación del apoyo en crisis tiene que ser **inmediata**. Cuanto más se demora la intervención más se reduce el abanico de posibilidades en cuanto las acciones a llevar a cabo. Transcurrido cierto tiempo ya no podremos hablar de intervención en crisis. El hecho de ser un recurso operativo facilita la activación de forma inmediata. La persona que coordina el Equipo de Asistencia e Intervención en Crisis está localizable las 24 horas, todos los días del año.

## 6. Los objetivos de la asistencia e intervención en crisis para bomberos

- Reducir el impacto producido por el incidente crítico: proporcionar un espacio que permita reducir el nivel de activación y reducir las reacciones de estrés en un ambiente de seguridad y confianza.
- Normalizar las reacciones: las reacciones de estrés ante un incidente crítico no son más que reacciones normales, de personas normales, a una situación que no es normal.
- Promover la cohesión del equipo de trabajo y facilitar el retorno a la normalidad: facilitar la puesta en común, reducir la sensación de individualidad, promover el apoyo entre iguales y afrontar la gestión de la experiencia en grupo, no de forma individual. El equipo debe volver a ser operativo lo antes posible para poder volver a desarrollar sus funciones de forma normal.
- Detectar personas que puedan necesitar ayuda adicional: el apoyo en grupo permite detectar personas que van a necesitar ayuda adicional, caso en el que se les ofrece asistencia individual.
- Crear un enlace con los recursos de ayuda (EAIC). Después del primer contacto, ya sea en grupo o individual, siempre se facilitan datos de contacto del equipo para que puedan pedir ayuda si la necesitan.
- Prevención de los efectos del estrés a largo plazo: la intervención en crisis permite prevenir los efectos del estrés a largo plazo, desde síntomas del estrés que, aunque leves, pueden tener efectos acumulativos, hasta el propio Trastorno por Estrés Postraumático, además de otras patologías como trastornos de ansiedad, depresión o abuso de sustancias.