

Implementación del equipo de intervención psicosocial de emergencia en el Cuerpo de Bomberos de Ibarra

Lic. Carolina del Pozo
Msc. Henry Cadena Povea
hrcadena@utn.edu.ec
Universidad Técnica del Norte

RESUMEN

El presente trabajo desarrolló un perfil de competencias encaminado a determinar y seleccionar al personal del Cuerpo de Bomberos Ibarra que posea habilidades y destrezas necesarias para intervenir de forma psicosocial en situaciones de emergencia; mismos que mediante un proceso de capacitación y fortalecimiento de estas habilidades al momento son aptos para brindar una intervención integral que incluye tanto protección de la integridad física como la integridad emocional y mental de las víctimas de una emergencia, sus compañeros de trabajo y así mismos. Para la selección del personal mencionado como instrumentos de apoyo al perfil de competencias se utilizó el Cuestionario de Personalidad Situacional y la Entrevista por Competencias, a través de dos filtros de selección mediante los cuales de 101 bomberos analizados se obtuvo como resultado 16 bomberos que cumplieron con las bases requeridas del perfil de competencias del puesto "Líder en Intervención Psicosocial en Emergencias". Los 16 bomberos seleccionados cumplieron con el proceso de capacitación y fortalecimiento de habilidades psicosociales en actividades curriculares teórico prácticas con una duración de 40 horas y formaron el EIPSE "Equipo de Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia".

Palabras Clave: INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL, ATENCIÓN EN CRISIS, CUERPO DE BOMBEROS IBARRA, EMERGENCIAS, PERFIL DE COMPETENCIAS.

ABSTRACT

Implementation of the psychosocial team intervention in emergencies in the Fire Brigade - Ibarra

This work developed a competency profile aimed to identify and select the staff of the Fire Brigade - Ibarra possessing skills and abilities required to intervene on a psychosocial way in emergencies. Same that through a process of training and strengthening of these skills at that moment are suitable to provide a comprehensive intervention that includes both protection of the physical integrity and the emotional and mental integrity of the victims of an emergency, their coworkers and themselves. For the selection of staff referred to as instruments to support the competency profile, the situational Personality Questionnaire and the Interview by Competences were used, by means of two selection filters through which 101 firefighters analyzed the result was that 16 firefighters met the basic requirements of the competency profile of the vacancy "Leader in psychosocial intervention in emergencies". The 16 selected firefighters carried out the process of training and strengthening of psychosocial skills in curricular activities made up by theory and practical 40 hours and then they formed the EIPSE "Team of psychosocial intervention in emergency situations".

Keywords: PSYCHOSOCIAL INTERVENTION, ATTENTION IN CRISIS, FIRE BRIGADE - IBARRA, EMERGENCIAS, COMPETENCY PROFILE.



Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Ibarra.



Práctica de rescate del Cuerpo de Bomberos de Ibarra, en la Laguna de Yahuarcocha.

Introducción

El accionar de los equipos de primera respuesta en una situación de emergencia es la atención oportuna a las víctimas con daños físicos que afecten su integridad, dejando en la mayoría de ocasiones de lado a las personas que aun cuando no presentan daños físicos evidencian perturbaciones psicosociales considerables. La Organización Panamericana de la Salud (2002) en el campo de la psicología en emergencias expone que: *“Desde el punto de vista de la salud mental, las emergencias implican una perturbación psicosocial que sobrepasa la capacidad de manejo o afrontamiento de la población afectada.”*

Los efectos psicosociales se refieren a los efectos que generan las emergencias en el ámbito psicológico individual, familiar y social de las víctimas. Una adecuada intervención psicosocial en situaciones de emergencia tiene como finalidad reducir los posibles desajustes sociales, psicológicos y afectivos en las víctimas y en los equipos de primera respuesta.

Mediante la investigación, de 101 personas analizadas se seleccionó a 16 bomberos operativos que cumplieran con las bases requeridas del perfil de competencias del puesto: Líder en Intervención Psicosocial en Emergencias. El desarrollo de habilidades psicosociales en el personal

seleccionado se realizó a través de la *“Guía técnica de intervención psicosocial en situaciones de emergencia”*.

Al momento el Cuerpo de Bomberos del cantón Ibarra cuenta con un Equipo de Intervención Psicosocial en Emergencias (EIPSE), con habilidades desarrolladas, capacitado para intervenir en situaciones de emergencia de manera integral y capaz de salvaguardar el bienestar físico y mental de las víctimas. El equipo está especializado en valorar las necesidades psicosociales de los afectados, aliviar el sufrimiento, intervenir adecuadamente para prevenir la aparición de trastornos psicopatológicos, orientar a los afectados con los diferentes recursos de ayuda para estabilizarlos emocionalmente lo antes posible e intentar detectar aquellos casos extremos que sean necesarios derivar a la red de salud mental o servicios sociales.

Perfil de Competencias

Los perfiles de competencias del puesto son el conjunto de comportamientos requeridos para desempeñar de forma eficaz y eficiente un puesto de trabajo. (Salaverría, 2015)

La evaluación de las competencias requeridas en un determinado puesto de trabajo, sirven por un lado, para definir los perfiles competenciales de los puestos que

son útiles al momento de selección y reclutamiento de personal y por otro, para evaluar a los ocupantes de los mismos en dichas competencias y evaluar su desempeño.

Un perfil de competencias sirve para:

- Realizar la selección de personal.
- Detectar necesidades de formación y elaborar planes de formación/desarrollo.
- Evaluar el desempeño.
- Evaluar el potencial.
- Elaborar planes de carrera.
- Diseñar sistemas de retribución.
- Diseñar y rediseñar los puestos de trabajo.
- Diseñar y rediseñar las estructuras organizativas.

Metodología

Para la implementación del equipo a través del perfil de competencias se usaron los siguientes parámetros:

Análisis de la necesidad del equipo

Teniendo como base que en una emergencia se tiende más a pensar en la vida humana y los daños materiales, dejando de lado la atención a víctimas emocionales.

A la par de esta realidad tenemos un aumento significativo de trastornos post emergencias como son trastornos de ansiedad y estrés post traumático como los principales tanto en víctimas como en los miembros de los equipos de primera respuesta.

Al contrastar estas dos premisas se denota la importancia de formar un equipo con miembros de los equipos de primera respuesta que se encuentren capacitados para brindar una atención integral a las víctimas y con técnicas que facilite el desahogo emocional tanto de víctimas como de los intervinientes en una emergencia y después de la misma.

Criterios de expertos sobre las competencias necesarias para el puesto

Profesionales en el área de psicología organizacional: Los criterios de los expertos en esta área facilitaron la revisión de la estructura del perfil y la funcionalidad del mismo dentro de la estructura de la organización en la que fue aplicado.

Profesionales en el área de psicología clínica: Los criterios de los expertos en esta área facilitó el análisis de las características de la personalidad que un individuo debe poseer y que al ser potencializadas pueden facilitar que el individuo pueda brindar una intervención psicosocial en situaciones de emergencia adecuada.

Miembros de los equipos de primera respuesta: Los criterios de la unidad de talento humano, departamento de higiene y seguridad laboral y de los miembros operativos de la organización, fueron un pilar fundamental en la estructuración del perfil de competencias, ya que quienes están frente a las emergencias día tras día, son quienes pueden proporcionar información veraz sobre las competencias necesarias para desarrollar la actividad.

Conocimientos necesarios

El desarrollo de la Guía técnica de intervención psicosocial en situaciones de emergencia al ser un compendio literario de varios autores en el campo de la psicología en emergencias propició establecer los conocimientos necesarios que los miembros del equipo de intervención psicosocial en situaciones de emergencias adquirieron para poder ocupar el puesto en mención en el perfil de competencias

Indicadores de gestión

Una vez formado el equipo con el personal que tomó el cargo de líder en intervención psicosocial en situaciones de

emergencia, su desempeño será evaluado mediante los siguientes indicadores:

- Fichas de registro de las intervenciones.
- Reuniones mensuales con el superior inmediato.
- Informes mensuales de las actividades realizadas.

El perfil de competencias es el resultado del compendio de conocimientos, destrezas y habilidades que se consideraron como necesarios para que un individuo pueda ser parte del equipo de intervención y de ahí poder ser formados como líderes en intervención psicosocial. A continuación se muestra la estructura del perfil de competencia constituido para el cargo de líder en intervención psicosocial.

Perfil de competencias líder en intervención psicosocial en emergencias

Datos de identificación

Nombre del Cargo:
Líder en Intervención Psicosocial.
Código: 0001
Ubicación:
Cuerpo de Bomberos Ibarra
Número de Puestos: 16

Misión

El Líder en Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia efectuará la evaluación de las necesidades psicosociales y, en consecuencia a ello, la debida atención de las personas afectadas y al personal interviniente según lo establecido por los Protocolos de Intervención Psicosocial, con el fin de mitigar las reacciones y efectos negativos a corto y largo plazo producidos en una situación de emergencia.

Actividades

1. Evaluación preventiva de grupos de riesgo.
2. Detección de necesidades de ac-

tuación.

3. Planificación e implementación de intervenciones psicosociales.
4. Asesoramiento a operadores de emergencias.
5. Realizar acciones de intervención psicológica a los afectados en una situación de emergencia siguiendo los protocolos de intervención.
6. Apoyo psicosocial y desahogo emocional a los equipos de intervención mediante sesiones de defusing.
7. Elaborar e implementar programas y actividades para generar el autocuidado psicosocial en los equipos.
8. Derivar a los afectados después de ocurrida una situación de emergencia a entidades de salud mental.
9. Participar en las reuniones del Equipo de Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia.
10. Elaborar informes de las intervenciones y remitirlos al psicólogo institucional como jefe del Equipo de Intervención Psicosocial.
11. Otras tareas relacionadas con los roles del equipo de intervención psicosocial.

Interfaz del puesto: Instrucción formal

Título de Bombero Profesional. El bombero debe contar con conocimientos sobre: Psicología en Emergencias, Protocolos de Primer Apoyo Psicológico y Técnicas de intervención psicosocial.

Experiencia

Ser parte de equipos de primera respuesta en situaciones de emergencia por al menos 6 meses continuos.

Destrezas técnicas

1. Capacidad de Evaluación y Planificación.
2. Toma de decisiones bajo presión.
3. Percepción realista de su afectación propia.

4. Adaptación y flexibilidad para trabajar en situaciones de alto estrés.

Destrezas universales

1. Liderazgo
2. Aptitudes para la comunicación
3. Estabilidad Emocional
4. Sociabilidad
5. Inteligencia Social
6. Ajuste Social

Indicadores de gestión

- Fichas de Contacto e Intervención Psicosocial
- Informes mensuales de Intervención

Proceso de capacitación y formación de líderes en intervención psicosocial

Una vez culminado el proceso de selección de personal a través de los parámetros establecidos en el perfil de competencias, el personal seleccionado como idóneo atravesó el proceso de capacitación y formación académica teórico-práctica con una duración de 40 horas en las que se cumplió con las temáticas establecidas en la guía técnica de intervención psicosocial en situaciones de emergencia que es una recopilación y adaptación de contenidos existentes en torno a la temática “Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia”, elaborada como herramienta de formación profesional para que los equipos de primera respuesta puedan brindar una atención integral a las víctimas de una emergencia.

La guía cuenta con conceptos y procedimientos suficientes para superar el proceso de formación y que después pueda llevar a cabo en el actuar profesional. Los aprendizajes además suponen una fuente de enriquecimiento personal en cuanto al mantenimiento de una adecuada salud mental de los intervinientes en emergencias, la temática que se trata en la guía es:

1. Intervención psicosocial en emergencias
2. Emergencia
3. Víctimas en una emergencia
4. Reacciones psicológicas en emergencia
5. Criterios para la clasificación de las personas afectadas por una emergencia
6. Técnicas de intervención psicosocial
7. Intervención psicosocial en niños de entre 0 y 3 años
8. Intervención psicosocial en niños de entre 3 y 6 años
9. Intervención psicosocial en niños de entre 6 y 9 años
10. Intervención psicosocial en niños de entre 9 y 12 años
11. Los primeros auxilios psicológicos (PAP)
12. Los equipos de primera respuesta y su afectación psicosocial
13. Técnicas de intervención psicosocial para los equipos de primera respuesta
14. Comunicación de malas noticias

Evaluación de Resultados

El proceso de capacitación y formación de Líderes en Intervención Psicosocial en Emergencias generó impactos indudables en distintos ámbitos:

Impacto Social: Permitió que las víctimas de emergencias sean atendidas por los equipos de primera respuesta de forma integral, la intervención es de tipo psicosocial por lo tanto propicia que la víctima logre la adaptación a la sociedad después de una emergencia y de esta manera se logra su bienestar físico mental y social.

Impacto profesional: La formación profesional de los ya miembros de EIPSE, propició el fortalecimiento de la formación profesional del personal operativo del Cuerpo de Bomberos del cantón Ibarra en habilidades de intervención psicosocial inmediata en situaciones de emergencia.

Impacto organizacional: El cuerpo de bomberos Ibarra al generar técnicas de desahogo emocional en sus colaboradores a través de los líderes en intervención psicosocial mitigará los efectos adversos de la intervención en emergencias propiciando un aumento satisfactorio del clima y desempeño laboral.

Trabajos Relacionados

La presente propuesta, no presenta estudios previos en nuestro país sobre psicología en emergencias e intervención psicosocial en situaciones de emergencia hacia víctimas y equipos de primera respuesta. Sin embargo, existen investigaciones y estudios magños en España, Chile, Argentina y Guatemala.

Entre los estudios más relevantes se encuentra el Programa de formación: intervención durante emergencias, para incorporación psicólogos voluntarios de Chile, elaborada por Sandra Arias, Catalina Jara, Ingrid Ríos y Caroline; realizado en Chile en el año 2011, el mismo que nace como necesidad posterior a lo ocurrido y a la afectación emocional evidenciada en el terremoto de Chile 2010.

Otro gran aporte sobre la temática es el Equipo de Intervención Psicosocial formado por trabajadores sociales, psicólogos, educadores sociales, mediadores, que proporcionan una atención especializada a las personas afectadas en situaciones de Catástrofes y Emergencias; implementado en la Cruz Roja española desde 2009.

Por lo tanto el trabajo permitió tener referentes de acción en nuestro país y tiene como finalidad la producción de investigaciones semejantes que potencien temáticas alrededor de psicología en emergencias, intervención en crisis e intervención psicosocial en los equipos de primera respuesta ecuatorianos.

Conclusiones

A través del proceso de selección de personal en base al perfil de competencias

se analizó a 101 personas, de las cuales se determinó como personal apto para la Intervención Psicosocial a 16 bomberos operativos del Cuerpo de Bomberos Ibarra.

Mediante el proceso de capacitación de 40 horas propuestas entre formación en jornadas teóricas, jornadas auto educativas y jornadas prácticas se logró potenciar las habilidades psicosociales del personal operativo del Cuerpo de Bomberos Ibarra en Técnicas de Intervención Psicosocial para víctimas y técnicas de desahogo emocional del personal bomberil.

Se implementó el Equipo de Intervención Psicosocial en Emergencias (EIPSE) en el Cuerpo de Bomberos del cantón Ibarra de manera formal y protocolaria con la presencia de autoridades del Cuerpo de Bomberos Ibarra y autoridades de la Universidad Técnica del Norte.

En la ceremonia de implementación del Equipo de Intervención Psicosocial en Emergencias (EIPSE) se contó con la presencia de medios de comunicación como fuente principal de la socialización del proyecto.

Al momento el Cuerpo de Bomberos del cantón Ibarra cuenta con un Equipo de Intervención Psicosocial en Emergencias (EIPSE), con habilidades desarrolladas, capacitado para intervenir en situaciones de emergencia de manera integral y capaz de salvaguardar e bienestar físico y mental de las víctimas.

Recomendaciones

Realizar un seguimiento terapéutico al personal que obtuvo puntuaciones deficientes, con la finalidad de potenciar las capacidades en las que existe dificultad o niveles no satisfactorios.

Se recomienda que el Equipo de Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia EIPSE, cuente con las facilidades de intervención de acuerdo a los protocolos de la institución.

Dar seguimiento al Equipo por parte del departamento de Seguridad e Higiene Laboral, mediante los informes y reunio-

nes mensuales.

Se sugiere continuar con el convenio interinstitucional C.B.I y UTN para potenciar las habilidades del Equipo de Intervención Psicosocial en Situaciones de Emergencia, mediante la colaboración y participación activa de los estudiantes de la carrera de Psicología General.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acinas, P. (2010). *Introducción y conceptos básicos de psicología en emergencias*. España: Belt Ibérica.
- Arias, S. Jara, C. Ríos, I. & Valenzuela, C. (2011). *Programa de formación: intervención durante emergencias, para incorporación psicólogos voluntarios de Chile* (tesis para el Diplomado Salud Mental en Emergencias de la Pontificia Universidad Católica de Chile). <http://medicina.uc.cl/docman/>
- Ayala, V. (2011). *Atención en crisis primeros auxilios psicológicos*. <http://es.slideshare.net/vicheayala/a-ten-cion-en-crisis-primeros-auxilios-psicolgicos>
- Bertolano, L & Sainz, S. (2010). *Estrategias de Afrontamiento del impacto emocional en trabajadores de emergencias*. http://www.fpsico.unr.edu.ar/congreso/mesas/Mesa%204/bertolano_sainz.pdf
- Calderón, J. (2009). *La salud mental en los desastres*. Colombia: Cruz Roja.
- Cruz Roja Española, (2009) *Equipo de Intervención Psicosocial*. http://www.cruzrojamadrid.org/que_hacemos/socorros_y_emergencias.doc-view/872.

Hernández, A. Martínez, R. Losada, D. & Lillo, A. (2009). *Intervención psicológica en situaciones de emergencias*. <http://www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2658183.pdf>

OPS (2012) *Protección de la salud mental en situaciones de desastres y emergencias*. Washington: Organización Panamericana De La Salud.

Osorio, C. & Díaz, V. (2012). *Modelos de intervención psicosocial en situaciones de desastre por fenómeno natural*. <http://www.dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4865184.pdf>

Pacheco, T. (2012). *Atención Psicosocial en emergencias*. España: Síntesis.

Parada, E. (2009). *Psicología y Emergencia-Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*. España: Editorial Desclée de Brouwer.

Salaverría, M. (2015). *Perfil de competencias del puesto de trabajo*. España: Uned

Schafer, A. (2012) *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*. Ginebra: OMS

UNICEF, (2009). *Intervención psicosocial en situaciones de emergencia y desastres: guía para el primer apoyo psicológico*. http://www.unicef.org/lac/Guia_EMERGENCIAS

Vásquez, M. & Reyes, P. (2009). *Propuesta de intervención del psicólogo para establecer el estado emocional del individuo ante momentos de crisis en desastres naturales*. (Tesis de licenciatura, Universidad San Carlos de Guatemala). http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_2541

Fernández, J. (2013). *Gestión e intervención psicológica en emergencias y catástrofes*. España: Ediciones Pirámide.