



Segundo Congreso Internacional sobre Educación y Formación para la Prevención de Desastres

26 a 28 de septiembre de 2006 – Madrid, España

TÍTULO PONENCIA

PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA INTERVINIENTES EN SITUACIONES DE CATÁSTROFE: DESARROLLO DE COMPETENCIAS PERSONALES.

Ps. M. Pereira Davila
Ps. H. Marín Uribe
hmarin@inkan.cl

RESUMEN

El actual trabajo presenta un programa de formación en habilidades personales básicas para intervinientes, entendiéndoles como profesionales que por acto propio –ya sea voluntario o por mandato laboral- participan en situaciones de emergencias, desastres y catástrofes. El presente programa de formación busca entregar herramientas y desarrollar competencias personales que medien la expresión de competencias técnicas (propias de cada tipo de intervención y del interviniente) necesarias para que cada integrante de estos organismos pueda comportarse adecuadamente en las diversas situaciones en las cuales se ve involucrado, disminuyendo además las consecuencias disruptivas de éstas.

PRESENTACIÓN

Todas las poblaciones deben lidiar con situaciones disruptivas, eventos que colocan en riesgo la integridad física o los bienes materiales de sus componentes. Accidentes, emergencias, desastres y catástrofes son situaciones cada vez más comunes y presentes en todo grupo social, que, sin diferenciar credos, razas o culturas, afectan, en mayor o menor medida, a todo ser vivo.

Respondiendo a este fenómeno, es que en todas las sociedades modernas podemos encontrar grupos socialmente organizados que, ya sea por un mandato laboral o altruista, integran organizaciones que se encargan de trabajar en estos ámbitos de acción, a modo de prevención, intervención o recuperación. Nos referimos a los comúnmente conocidos como *Organismos de Emergencia* que, siendo más o menos complejos y más o menos diversificados, tienen su foco de acción en emergencias, desastres y catástrofes, siendo clasificables básicamente en tres sectores: salud (*health*),

seguridad/orden público (*security*) y los que podríamos definir como salvamento y protección de la propiedad (*safety*), los que en ocasiones deben trabajar con los sistemas privados de protección. Particularmente en España, y adicional a las tradicionales organizaciones (servicios de salud, policías y bomberos), podemos encontrar además organismos de servicio y protección social (por ejemplo: SAMUR Social) o entidades mixtas que se encuentran especializadas para trabajar en desastres o catástrofes fuera de la frontera (UAD). Todos estos equipos, y más si los hubiese (personal de agencias de prensa, de oficinas de emergencia, de limpieza, etc.) pasarán a tomar parte del grupo conocido como *intervinientes*, concepto que comprendemos como *Todo aquel que voluntariamente -ya sea por mandato laboral o altruista- asiste en una situación disruptiva, tal como una emergencia, desastre o catástrofe.*

El objetivo principal de estas organizaciones es, por definición, salvaguardar la vida y los bienes de los afectados por emergencias y desastres, incorporándose activamente dentro de los diversos momentos de la emergencia; labores en las cuales deben intervenir directamente con los afectados de estas situaciones disruptivas.

Programa de Formación

Ante su ingreso, los integrantes de estos organismos de emergencia básicos (*safety, security y health*), deben participar en exhaustivos programas de capacitación y entrenamiento, que tienen por objetivo desarrollar habilidades con el fin de aplicar con éxito una serie de elementos, técnicas y herramientas propias de su campo de acción, tales como iniciar procedimientos médicos pre-hospitalarios, reducir a un delincuente o rescatar a personas atrapadas en un incendio.

Gran parte del quehacer de estas organizaciones está relacionado con la intervención de personas sobre personas o sistemas sociales, vale decir, son actividades relacionadas directamente con lo humano, para lo cual no siempre los intervinientes presentan la debida formación.

El presente programa debería integrar la formación obligatoria para todos los profesionales y técnicos que intervienen en emergencias y desastres. Se exponen **cinco niveles** que, con los fines de: 1º. optimizar los recursos de la intervención, 2º. reducir el impacto de la emergencia, 3º. propender una más rápida recuperación o vuelta a la normalidad y evitar mayores consecuencias psíquicas -tanto para el afectado como para el interviniente o los observadores directos e

indirectos¹-, 4º. estandarizar niveles de formación y 5º. velar por mejores prácticas en la intervención.

Niveles de formación

La estructura del programa está distribuida partiendo de un nivel en el que se aporten los conocimientos más básicos e imprescindibles para el interviniente, hasta la formación más especializada que requiere haber superado todos los niveles anteriores y que pretende capacitar a los profesionales para la formación de nuevos equipos en los cuatro niveles anteriores.

Primer nivel (nivel básico)

Esta dimensión de la formación debería ser obligatoria en cualquier programa de formación, y está dirigida a todas las personas que intervienen en una situación de emergencia.

▪ *Objetivo General*

Al finalizar el presente nivel, el participante deberá ser capaz de conocer las particularidades propias del comportamiento humano en emergencias, articulando herramientas, tanto de auto-cuidado, como de protección a los afectados por dichas situaciones. Las intervenciones realizadas dentro de su propia especialidad no deben causar más daño del ya existente, velando a su vez por la aplicación de técnicas orientadas a la facilitación del trabajo a realizar.

▪ *Contenidos*

- Respuesta humana en emergencias: sistemas psico-fisiológicos.
- Entrenamiento psicológico: estrés agudo, reducción de ansiedad, entrenamiento a presión.
- Técnicas de cuidado psicológico, tanto para otros como para sí mismo.
- Técnicas básicas de comunicación en emergencias

Segundo nivel (nivel técnico)

Este nivel de formación será impartido a aquellos profesionales que muestren interés y a aquellos que, estratégicamente, sean seleccionados por la organización, siendo recomendable que un

¹ Teniendo en cuenta la clasificación que hicieron Taylor y Frazer en 1987 en la que se clasifica a las víctimas -nosotros preferimos hablar de afectados o damnificados- en seis grados que van desde las que sufren el impacto directo con pérdidas materiales o daño físico, hasta aquellas que no se encontraban en el lugar de los acontecimientos por diferentes motivos, pasando por los familiares de las víctimas directas, los profesionales de la emergencia, la comunidad y los que tienen conocimiento del suceso por los medios de comunicación.

integrante de cada equipo de intervención este formado en él. Para su realización se requiere haber superado el nivel básico.

▪ *Objetivo General*

Al finalizar el presente nivel, el participante será capaz de utilizar adecuadamente las técnicas propias de la intervención dentro del comportamiento humano en emergencias, así como identificar personas psicológicamente afectadas más allá de lo esperado (tanto entre los afectados como entre sus compañeros), con el fin de que sean derivadas a los servicios especializados. En otras palabras, aprenderá a prestar apoyo psicológico a su equipo.

▪ *Contenidos*

- Técnicas de intervención en crisis de primera instancia. Intervención de choque.
- Técnicas de intervención en comportamiento humano antes, durante y después de emergencias.
- Sintomatología esperada y no esperada en emergencias. Respuestas adaptativas y desadaptativas.

La finalidad de este módulo no consiste en adicionar tareas a las ya existente en la labor técnica del personal que trabaja en la emergencia, sino de modular su intervención para reducir el potencial iatrogénico.

Tercer nivel (nivel especialista)

El actual módulo incorpora tanto el nivel básico como el nivel técnico, y es el nivel más alto al cual un no-profesional de la salud mental puede acceder.

▪ *Objetivo General*

Al finalizar el presente nivel, el participante será capaz de utilizar todas las técnicas y procedimientos propios de la psicología en emergencias y desastres, en su tres momentos de intervención: antes, durante y después de ocurrido el evento. Además, estar capacitado para formar intervinientes de primer nivel (nivel básico), así como liderar grupos de trabajo orientados tanto a la prevención, como intervención y vuelta a la normalidad de personas posibles damnificadas en emergencias y desastres; siempre bajo la supervisión de un profesional de la salud mental especializado en este campo.

- *Contenidos*
 - Técnicas de propias de la psicología de emergencias, tanto antes, como durante y después de ocurrido el evento.
 - Metodología pedagógica; desarrollo de habilidades como formador.
 - Protocolo de desactivación emocional durante la emergencia.

Cuarto nivel (nivel profesional)

Este nivel presupone la realización de los módulos previos, y está orientado únicamente a profesionales de la salud mental.

- *Objetivo General*
Al superar el presente nivel, el profesional conocerá y aplicará elementos propios de la especialidad *Salud Mental en Emergencias, Desastres y Catástrofes*, configurándose como un profesional capaz de desarrollar programas de prevención, planificación, intervención y recuperación de zonas y personas afectadas por emergencias y desastres, así como de afrontar la asesoría al gestor de la catástrofe en aquellos aspectos que tienen que ver con la comunicación y la conducta humanas. La adquisición de estos conocimientos estará asociada a un proyecto de maestría universitaria y contará con un programa reconocido y homologado por la organización.
- *Contenidos*
 - Técnicas específicas aplicables antes durante y después de la emergencia o desastre.
 - Manejo comunicacional inter, intra y extra-organizacional
 - Técnicas de intervención en crisis de segundo orden.
 - Asesoría al gestor de la catástrofe.
 - Planificación, diseño y desarrollo de programas y planes de prevención, intervención y recuperación tras el hecho traumático.
 - Ergonomía de los procedimientos de la intervención
 - Y demás aspectos relacionados con el desarrollo, avance y últimas técnicas aplicables a la psicología de emergencias, desastres y catástrofes.

Quinto nivel (nivel formador de formadores)

Con este quinto grupo cerramos el círculo que comenzó en el nivel básico y proporcionamos a la institución la posibilidad de, en el futuro, gestionar internamente los cinco niveles con sus propios trabajadores, generando así un mayor nivel de confianza y aceptación por parte de todos los participantes.

▪ *Objetivo General*

Al finalizar el presente nivel, el profesional, previamente especializado, manejará las habilidades y técnicas necesarias para transmitir al interviniente los conocimientos necesarios y útiles durante el trabajo en la emergencia y estará capacitado para realizar un programa de formación como el que aquí se presenta -desde la detección de necesidades hasta la propia acción formativa, pasando por la planificación, el diseño y la organización- facilitando a las instituciones el acceso a profesionales cualificados para el correcto desarrollo de los planes formativos internos y/o expertos de su plantilla.

▪ *Contenidos*

- Características especiales de la formación en el ámbito de la emergencia.
- Profesionales que intervienen en este campo, especificidades y generalidades.
- Técnicas de detección de necesidades y planificación de acciones formativas.
- Habilidades para el manejo de grupos en el ámbito formativo.
- Diseño y organización de actividades formativas.
- Técnicas para hablar en público
- Dinámicas y actividades concretas para la formación en emergencias.
- Manejo de grupos mixtos (con diferentes profesiones, diferentes niveles culturales, salariales, o grados de motivación hacia la acción formativa)

CONCLUSIONES

Para realizar un programa de formación para intervinientes centrado en el desarrollo de competencias personales es necesario hacer un planteamiento en diferentes niveles de especialización, desde lo más básico hasta la maestría en el campo.

El presente *Programa de formación para intervinientes en situaciones de catástrofe: Desarrollo de competencias personales*, plantea cinco niveles de formación que comienzan por impartir aquellos conocimientos imprescindibles para cualquier profesional de la emergencia, sea cual sea su puesto y su labor durante la catástrofe, y continúan avanzando en el nivel de especificidad y especialización hasta concluir en el quinto nivel que consiste en formar a los trabajadores de la institución para que sean ellos mismos los que continúen con el programa, capacitando a nuevos miembros de los equipos o a aquellos que quieran ir incrementando sus conocimientos.

De este modo conseguimos que la formación y capacitación en el desarrollo de competencias profesionales parta de la propia organización facilitando el desarrollo laboral de los profesionales que actúen como formadores de otros profesionales, a través de un programa modular y estandarizado, que pueda ser compartido por intervinientes de diversas organizaciones de emergencias.

De igual manera, nos aseguramos una optimización del recurso haciendo llegar a cada trabajador sólo aquella información que le será útil en su trabajo y sin saturar ni sobredimensionar sus necesidades.