

**PROYECTO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES FORMATIVAS Y
POSTERIOR IMPLEMENTACIÓN DE ACCIÓN DOCENTE EN EL EQUIPO DE
RESPUESTA INMEDIATA EN EMERGENCIAS PSICOSOCIAL DE CRUZ ROJA
NAVARRA**

Índice

Resumen.....	1
Introducción.....	1
Descripción del centro.....	6
• Características principales e historia	
• Estructura, organización y órganos de funcionamiento	
• Características básicas de la práctica del centro	
Descripción de la actividad realizada.....	14
• Razones de elección y pertinencia	
• Marco teórico	
• Información básica y materiales	
• Agentes implicados	
• Metodología y procedimientos	
• Actividades	
• Temporalización	
• Evaluación de seguimiento y resultados	
Discusión y valoración crítica.....	41
Conclusiones y prospectiva.....	42
Referencias bibliográficas.....	48
Anexos.....	48
Bibliografía.....	54

1. RESUMEN

Fundamento: la responsabilidad del ERIE Psicosocial a la hora de realizar su labor en el marco de la intervención en emergencias debe ir necesariamente acompañada de una correcta identificación de las necesidades que el equipo tiene en lo que respecta a su formación e instrucción, de cara a mantener el nivel de respuesta en su labor. El desarrollo de herramientas y métodos capaces de definir estas variables es, pues el primer paso de este proceso. El formato de desarrollo posterior de esas acciones formativas, teniendo en cuenta el carácter grupal y cooperativo del grupo, debe ser estudiado y validado para obtener la máxima eficacia durante su materialización.

Métodos: la realización de una encuesta a los miembros del grupo será a priori la herramienta principal a la hora de realizar la citada identificación. La interpretación de la misma arroja una serie de datos en referencia a la orientación de las acciones a desarrollar, en función de la percepción de una muestra representativa de sujetos en relación a las carencias detectadas durante la intervención o a lo largo del proceso formativo anterior.

Resultados: las acciones formativas fueron orientadas a paliar las deficiencias en relación a dos aspectos de la intervención: estrategias para control del estrés entre los miembros del equipo durante la intervención, y pautas para el acompañamiento de familiares en identificación de víctimas. La respuesta de los voluntarios a la propuesta fue satisfactoria.

Conclusiones: a pesar de que es necesario perfeccionar el método y los procedimientos de identificación, considero que sería factible estandarizar el conjunto del proyecto como elemento para promover una evolución favorable en el desarrollo formativo del equipo.

Palabras clave: ERIE Psicosocial, intervención en emergencias, evaluación de necesidades formativas, formación continua, intervención cognitivo-conductual.

2. INTRODUCCIÓN

Una sociedad ha de estar preparada para afrontar cualquier tipo de emergencia que se produzca, desde un accidente de tráfico hasta desastres de cualquier grado y naturaleza. Bajo mi punto de vista, el nivel de profesionalidad y diligencia con los que se actúe en estas situaciones definirá el grado de compromiso y la madurez del sistema, pues el resultado de esas intervenciones afectará en profundidad a un número determinado de personas, y el mismo incidirá en la percepción de seguridad, y por tanto en la calidad de vida, de los ciudadanos de ese Estado.

Cruz Roja es sin duda un referente internacional en relación a la cobertura de cualquier tipo de necesidad social (ayuda a colectivos vulnerables, defensa incondicional de los derechos humanos, etc), siendo la intervención en emergencias una de las actividades más representativas de su compromiso. En esa línea de acción,

los ERIE's serían equipos de acción inmediata y proyección estatal capaces de dar una respuesta especializada ante cualquier tipo de incidencia de esa índole. Uno de los mismos, el ERIE Psicosocial, tendría como misión principal "proporcionar una respuesta inmediata, organizada y eficaz para aliviar el sufrimiento de las víctimas, familiares y allegados de afectados por una situación de emergencia y/o catástrofe, así como asesorar sobre aspectos que inciden negativamente sobre las víctimas, familiares e intervinientes"¹. De ese modo, y como es obvio, una adecuada identificación de posibles lagunas formativas, y la posterior cobertura de las mismas, debería a mi juicio ser una prioridad para los responsables de estas unidades, ya que las situaciones en las que suelen producirse sus intervenciones exigen la máxima preparación del personal interviniente, tanto a nivel académico, como humano. En ese sentido, mi intención sería, como luego pasaré a desglosar en el apartado de objetivos, la de participar en la identificación de estas carencias y hacer un esfuerzo para resolver algunas de ellas, al menos las que más directamente puedan incidir sobre la calidad de la actuación en la actualidad. De hecho, según Valero, Gil y García (2007:34), "las personas que llevan a cabo tareas de ayuda en la situación de desastre, pueden desarrollar diferentes síntomas como son los psicósomáticos, cognitivos, afectivos y/o conductuales". Los propios autores recomiendan el seguimiento de un plan formativo como factor de prevención más importante ante estos riesgos, ya que en base al mismo se podría dotar de herramientas teóricas y metodológicas a los intervinientes, basadas en un mejor conocimiento del contexto sobre el que se interviene, así como de los factores a los que están expuestos y las diferentes estrategias para afrontarlos, disminuyendo así su vulnerabilidad ante estas situaciones. Me apoyo en esta premisa para justificar, en esta breve introducción, los objetivos marcados como prioritarios, que paso a exponer en el siguiente apartado.

En base a lo anteriormente comentado, el *objetivo general* de la investigación sería:

Realizar una labor de identificación de necesidades y desarrollar una actividad formativa en base a las primeras orientada a la mejora de las capacidades de respuesta operativa de la ERIE Psicosocial.

Este objetivo estaría, pues, compuesto por dos sub-objetivos:

¹ Extraído el 18 de Marzo de 2011 de:

http://www.cruzrojamadrid.org/que_hacemos/socorros_y_emergencias/erie/erie_de_intervencion_psicosocial/

- ⇒ ***desarrollar una herramienta para detectar las carencias teórico-prácticas de los equipos intervinientes:*** parto de la base, en relación a este supuesto, de que la instrucción que han podido recibir los voluntarios que intervienen en las activaciones difícilmente habrá podido abarcar todos los supuestos, necesidades y escenarios posibles a los que tienen que enfrentarse en el desarrollo de sus funciones. Evidentemente es la experiencia, atesorada por la mayoría de ellos desde el inicio de su compromiso social, la que de mejor modo podrá orientarnos, en base a las limitaciones que hayan podido detectar a nivel personal o grupal, acerca de esas lagunas formativas a las que me refería. Mi intención es inducir al mayor número de participantes posible a extraer esas conclusiones de modo controlado, previendo a la hora de diseñar los ítems los supuestos que según la bibliografía especializada y los propios manuales de la ERIE más fácilmente se pasan por alto o afectan negativamente al desarrollo de esas misiones.
- ⇒ ***hacer una propuesta formativa con la que mejorar esas capacidades y desarrollarla en la medida de lo posible:*** algunos factores definirán la profundidad en el desarrollo de la misma, como la involucración del departamento de formación, la disposición de los intervinientes para asumir la actividad en el plazo establecido, o la propia adecuación de la teoría disponible a los resultados de las encuestas. Sin embargo, mi idea representaría un estímulo necesario para, cuando menos, generar una sana curiosidad acerca de las limitaciones formativas, así como un punto de partida para posteriores mejoras en ese sentido.

Los objetivos específicos para llevar a cabo la misma serían:

Proponer a la dirección del equipo una cronología de identificación de necesidades formativas a fin de dar una continuidad en el futuro a este proyecto, con un triple objetivo:

- ⇒ ***reforzar constantemente la capacidad de respuesta de estos equipos, a través de nuevas herramientas y metodologías de trabajo:*** evitaríamos de este modo la utilización constante de las mismas referencias teóricas, con el riesgo que conlleva este hecho de cara a limitar las capacidades sobre el terreno de los intervinientes.
- ⇒ ***desarrollar una labor conjunta formativa a fin de aumentar la coordinación y capacidad de trabajo en grupo de los integrantes:*** el hecho de intervenir puntualmente en estas acciones

(distanciamiento temporal), podría a mi juicio provocar una falta de coordinación entre los miembros del ERIE, que debería revertirse hasta cierto punto si inculcamos una cultura de formación cooperativa y conjunta.

- ⇒ ***reducir el tiempo de inactividad de sus miembros a fin de evitar bajas por desmotivación:*** relacionado con el punto anterior, la contingencia de las intervenciones genera la posibilidad de que existan vacíos de actividad que podrían producir efectos negativos en la motivación de los miembros del equipo. La percepción de contacto permanente, a través de estas acciones formativas, con el resto de los intervinientes, minimizaría a mi juicio esa probabilidad.

Estimular pues el establecimiento de un calendario, que debería formalizarse toda vez se haya determinado la eficacia de esta investigación, y en base al cual se generarían encuestas posteriores y actividades asociadas a las mismas, sería el objetivo parcial de mi intervención. La prueba piloto del mismo sería pues la actividad que describo y tengo la intención de generar.

Implicar a los voluntarios pertenecientes al equipo de intervención en la identificación de las citadas necesidades, por ser las personas que mejor conocen las carencias formativas en el desarrollo de su labor: por un lado, como ya he comentado, ellos son los que de algún modo mejor van a poder orientarnos acerca de las limitaciones de su capacidad como intervinientes a nivel personal, grupal, o institucional (procedimientos operativos, protocolos, materiales, etc.) Por otro lado, brindarles la posibilidad de participar en el perfeccionamiento del equipo sin duda motivará al conjunto, que percibirá esta acción como una muestra de confianza en su capacidad crítica.

Paralelamente al análisis de los datos obtenidos, valorar la posibilidad de establecer los parámetros de diferenciación entre los distintos intervinientes: una de las peculiaridades de estos equipos es la heterogeneidad de las personas que las componen, fruto del carácter multidisciplinar y por tanto multidimensional de las intervenciones que realizan. En una primera acción no podremos alcanzar a desarrollar en profundidad actividades diferenciadas para todos ellos en función de su capacitación, pero será un punto de partida general desde el que interpretar el alcance de esas singularidades, de cara a poder implementar en el futuro una herramienta específica para hacerlo. La encuesta será decisiva en ese sentido, ya que en la misma se puede determinar cómo se interpretan o valoran los diferentes ítems en función

precisamente de la cualificación de los integrantes del equipo (médicos, psicólogos, socorristas, etc.)

Elaborar una propuesta de actividad formativa que refuerce los conocimientos teórico-prácticos de los intervinientes: siendo realista, reconozco que es difícil alcanzar cotas elevadas de perfeccionamiento, ya que no tengo a mi disposición recursos ni tiempo material para generar un plan de acción formativa ampliamente desarrollado. Sin embargo, mi intención es proporcionar una base desde la que invitar al equipo a preocuparse de manera constante por su perfeccionamiento, y materializar una primera etapa en ese sentido.

Realizar la actividad formativa propuesta y evaluar la misma: se trataría de seleccionar un periodo temporal, durante el cual invitar a los intervinientes a participar de unas charlas generadas a partir de la herramienta de detección de necesidades propuesta. Al final de la acción formativa, o en cualquier caso con posterioridad a ella, se insta a los participantes a valorar su adecuación y pertinencia.

3. DESCRIPCIÓN DEL CENTRO

- **Características principales e historia:** la Asamblea Provincial de Cruz Roja Navarra es una de las numerosas referencias localizadas a lo largo y ancho de la geografía española con las que cuenta esta organización internacional. La Cruz Roja Española fue una de las primeras organizaciones adheridas a este movimiento de carácter humanitario que ya participó en intervenciones en conflictos armados, a finales del siglo XIX, pocos años después de su creación, por lo que cuenta con un reputado currículum de actuaciones a favor del socorro, la defensa de los derechos humanos, y de la cobertura de cualquier tipo de necesidad social que se determine prioritaria². Uno de sus sellos de identidad es el carácter voluntario de la institución, que hace que sean miles de personas en toda España las que colaboren de modo altruista para llevar a cabo las misiones y proyectos que se determinan desde la dirección de la misma.

No obstante, y aunque la organización está regida por una serie de principios fundamentales (**Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad**) de carácter universal, es decir, que afectan a todas y cada una de las asambleas nacionales, provinciales y locales existentes en todo el mundo, los mismos se materializan de manera diferenciada en cada una de

² Para más información, acceder a

http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=638,12290186&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

ellas, y funcionan sobre Planes de acción específicos en base a las necesidades sociales detectadas en ese lugar y momento concretos. De ese modo, se podría decir que las *finalidades* concretas de Cruz Roja Navarra van dirigidas principalmente a cubrir los siguientes campos de acción:

-**Intervención en Emergencias** (red de ambulancias, preventivos, ERIE's, rescates acuáticos y de montaña, tele-asistencia domiciliaria, etc.) En el mismo se desarrollan todas las actividades relacionadas con la gestión de "todos los recursos materiales y humanos destinados a atender a la población en casos de accidente, desastre, emergencias o posibles situaciones de riesgo".³ En el marco de sus actividades, se encuadra la ERIE Psicosocial, columna vertebral de mi trabajo de prácticas en el centro, y a la que ya me he referido con detenimiento en otros apartados.

-**Servicios Sociales** (inmigración, empleo, atención al mayor, etc.), siendo la finalidad concreta de este conjunto de actividades "contribuir a la inclusión social de las personas más desfavorecidas, trabajando con un enfoque integral las distintas dimensiones del fenómeno de la exclusión social"⁴

-**Formación** (interna para personal de la Institución y externa), que implementa de manera permanente multitud de actividades en ámbitos tan diversos como las emergencias, cooperación internacional, geriatría, medio ambiente, etc., siempre teniendo como objetivo prioritario dotar a quien lo solicite de las herramientas necesarias para responder activamente a ciertas necesidades desarrolladas a partir de la actual situación socio-histórica.

-**Juventud** (formación, actividades de concienciación, campamentos, guardería, etc.), desarrollando actividades tendentes a orientar a los participantes en sus programas hacia la consecución de un entorno vital más conveniente, a "través de la transmisión y educación en valores, en la adquisición de hábitos saludables y en el proceso de integración plena de las personas"⁵

³ Para más información, acceder a

http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=661,16282134&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

⁴ Para más información, acceder a

<http://www.cruzroja.es/isocial/home>

⁵ Para más información, acceder a

http://www.cruzrojajuventud.es/portal/page?_pageid=1139,16257120&_dad=portal30&_schema=PORTAL30

• **Estructura, organización y órganos de funcionamiento:** jerárquicamente, desde el punto de vista político, Cruz Roja Navarra cuenta cada cuatro años, con posibilidad de renovación a través de elecciones democráticas, con un Presidente Provincial, diferentes Presidentes Locales (uno por Asamblea), así como vicepresidentes y vocales en cada caso. Todos ellos serían voluntarios, y dependerían en cualquier caso de las decisiones adoptadas por la Asamblea General de Cruz Roja Española, máximo órgano decisorio institucional a nivel nacional. Del mismo modo, ahora desde el punto de vista de la actividad remunerada, existe un responsable económico y de personal, en la figura del Secretario Provincial, un Coordinador Autonómico, encargado de coordinar los diferentes programas con los que cuenta la Institución, así como diferentes Jefes de Departamento. En lo que respecta a la infraestructura, existe una Sede central (lugar en el que estoy realizando las prácticas) localizada en Pamplona, y varias sub-sedes distribuidas por la geografía de Navarra. Una de las principales labores que la entidad desarrolla, como ya he señalado con anterioridad, es el auxilio en emergencias, motivo por el cual una parte importante de su flota de vehículos la componen ambulancias, barcas de rescate, motos de intervención en montaña y todo-terrenos. El transporte lanzadera inter-hospitalario y adaptado también requiere de la intervención de unos 15 autobuses. La Sede se encuentra en el centro de la ciudad, por ser una posición estratégica de cara a la rapidez en la intervención, especialmente de la ambulancia de primera salida, perteneciente a la Red de Urgencias Extra-hospitalarias, que el Gobierno de Navarra tiene concertada con Cruz Roja. El edificio se divide en varias plantas, además de 2 sótanos (garajes y almacenes) en las cuales se ubican los siguientes departamentos:

- p. baja: base de socorro, zona de descanso, conserjería y salón de actos.
- entreplanta: juventud y ERIE (Equipo de Respuesta Inmediata en Emergencias) Psicosocial⁶
- p. 1ª: formación.
- p. 2ª: Socorros y Emergencias local, transporte adaptado, voluntariado e intervención social.
- p. 3ª: secretaría e intervención para la tercera edad.
- p. 4ª: alquilada al BON.
- p. 5ª: socorros y emergencias provincial, EBYS (Equipo de Búsqueda y Salvamento), ERIE Sanitaria, ERIE Albergue y comunicaciones.

⁶ Aunque orgánicamente depende de Emergencias Provincial, y operativamente (activación) de la Central de Madrid, la responsable se ubica en esa zona y por tanto la gestión se realiza desde ese lugar.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

En lo que respecta al personal, en este momento hay en plantilla alrededor de 70 trabajadores, siendo más o menos 300 los voluntarios que participan activa y habitualmente en los diferentes proyectos de la institución. De esos 300 voluntarios, un gran número de ellos, por la cantidad de personal que requieren parte de las intervenciones que se realizan, pertenecen a proyectos y actividades relacionados con la intervención en emergencias. La estructura funcional y material de la organización está diseñada para que, debido a su carácter heterogéneo y multidimensional, y a las limitaciones que supondría asignar a cada persona en concreto a una sola misión, cualquier participante pueda desarrollar diferentes actividades en función de las necesidades y circunstancias, siempre y cuando esté formado para ello. La ERIE Psicosocial cuenta actualmente con más de 50 voluntarios inscritos en su base de datos, aunque son bastantes menos los que realizan labores habitualmente, por lo que serían éstos últimos los que he tenido como referencia a lo largo del proceso. El sistema de activación de los mismos, al igual que el del resto de los equipos humanos que participan en actividades de respuesta rápida, está estudiado para que los equipos humanos y materiales estén en disposición de salir en un breve espacio de tiempo.

Sería poco práctico dejar en manos únicamente de personal voluntario toda la actividad, ya que, como cualquier otra organización, ésta requiere de un seguimiento, control y constancia en el desarrollo de cierto tipo de labores, que la contingencia de las actividades voluntarias no podrían proporcionar. Por ello cuenta con un número considerable de profesionales que realizan labores fundamentalmente administrativas, de control de accesos, y de responsabilidad departamental, siendo no obstante la máxima autoridad jerárquica un voluntario, como ya he comentado, con el cargo de Presidente Provincial.

Debido a la cantidad de personal, bienes materiales y actividades que ostenta y desarrolla la Cruz Roja, cuenta con un Reglamento General Orgánico, desarrollado en 1998⁷, a fin de generar un marco de referencia legal interno desde el que interpretar cualquier situación que se pueda dar en su seno. En cualquier caso, existe un órgano independiente, la comisión de Garantías de Derechos y Deberes, el cual tendría competencia sobre cualquier conflicto motivado por infracciones contra los principios

⁷ Para más información, acceder a

http://www.cruzroja.es/docs/2006_34_CN/REGLAMENTO%20GENERAL%20ORGANICO%20ACTUALIZADO%20OCT%202006.pdf

fundamentales institucionales o por transgresiones de los derechos y deberes de cualquier miembro de la Cruz Roja⁸.

Organización de la Unidad de Intervención en Emergencias: pasaré a describir más concretamente algunos aspectos de la misma, dado que es la Unidad a la cual pertenece la ERIE Psicosocial, tanto organizativa como operativamente, con el fin de dar una respuesta integral y coordinada ante cualquier eventualidad.

Los equipos que componen esta Unidad realizan reuniones periódicas (normalmente un mínimo de una al mes) en las cuales se evalúan aspectos como las actividades realizadas y pendientes, problemáticas y cuestiones a resolver en relación a aspectos humanos o materiales, reparto de responsabilidades, planificación a medio plazo de nuevas actividades y objetivos, aspectos formativos, nuevas incorporaciones, etc.

He tenido la oportunidad de asistir a la mayoría de estos encuentros periódicos, y sin duda la organización y compenetración en el seno de cada equipo, así como la coordinación entre los mismos, es máxima, dando una gran sensación de coherencia y unificación de criterios.

Con respecto a la coordinación, podríamos diferenciar entre varias situaciones:

- ⇒ **Situación de espera ante la intervención:** es el status habitual en la mayoría de los casos, salvo en el de la ambulancia SAMU perteneciente a la Red de Atención Extra-hospitalaria de Urgencia, ya que la mayoría de estos equipos realizan actividades cuando se les requiere (dependiendo de su orientación las movilizaciones no son frecuentes) o bajo planificación (servicios preventivos, por ejemplo). En este caso, la coordinación entre los grupos (planificación común, aspectos que afecten a más de un equipo, etc.) la realizaría un Coordinador Provincial de Socorros. Los responsables de los propios equipos realizarían la dirección interna de cada uno de ellos, y también se comunicarían con el resto de los referentes.
- ⇒ **Situación de intervención conjunta:** en ese caso, el mismo Coordinador, apoyándose en el Centro Provincial de Coordinación, como herramienta de comunicación, mando y control de la intervención, sería el máximo responsable de este tipo de actuaciones. Podría no obstante delegar sus funciones en otra persona con capacidad para realizar las mismas. Esta persona estaría localizada las 24 horas del día, al igual que los referentes de cada equipo.

⁸ Para más información, acceder a

http://www.cruzroja.es/docs/2006_34_CN/ESTATUTOS%20CRE%2030%20SEPTIEMBRE%202006.pdf

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

⇒ Situación de intervención equipo: en este caso, el responsable del grupo lideraría la intervención (en su defecto, persona capacitada delegada), y serían los miembros del mismo los que desarrollarían la labor específica en función de su especialidad. En el caso de los equipos de intervención en montaña, podría ser un rastreo. En el de la ERIE Psicosocial, el último caso conocido, poco antes de iniciar mi periodo de prácticas, fue un incendio de grandes proporciones en un edificio de la ciudad que requirió la evacuación y posterior realojo de un número ingente de inquilinos. En ese caso, la intervención se realizó de modo coordinado con el equipo que integra la red de ambulancias, pues fue necesario que una de sus unidades se desplazara al lugar del siniestro.

Esta Unidad contaría con un número de voluntarios que fluctuaría entre 100 y 150 *en activo*, ya que es probable que el mismo sea muy superior si tenemos en cuenta unas listas que no suelen ser representativas del potencial humano *real* del que se dispone. La razón es que hay personas que se hacen voluntarios, pero sus circunstancias vitales les impiden estar disponibles para desarrollar la labor asignada de modo periódico, por lo que pasan a una situación de *colaborador ocasional*.

Capacitación: la capacitación y titulación del personal perteneciente a los equipos de la Unidad de Intervención en Emergencias podría especificarse, según sus funciones, de este modo:

Red de Ambulancias y Servicios Preventivos: la constituyen personal mayoritariamente formado con la titulación de ATA (Auxiliar Transporte Ambulancias), título que el Gobierno de Navarra especificó como el obligatorio para realizar labores en este tipo de vehículos. Los conductores deben poseer, del mismo modo, la titulación BTP expedida por la DGT, la cual autoriza para conducir vehículos de menos de 3500 kgs. con luces de prioridad. Los servicios preventivos, en los cuales se desplazan diferentes recursos humanos y materiales a eventos que puedan requerir de la intervención de los mismos, por la manifiesta peligrosidad de la actividad u otras causas, requieren del mismo modo que el personal de servicio posea cierto tipo de titulaciones. Socorristas, médicos, y DUE's participarían en este tipo de intervenciones programadas.

ERIE Sanitaria: este equipo estaría compuesto, a nivel material, por un hospital de campaña con capacidad para desplegarse en cualquier escenario posible. El personal que compondría su dotación tendría similares características, por la orientación de las intervenciones que realizan, a las especificadas en el caso anterior.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

ERIE Albergue: este equipo, de reciente creación en Navarra, estaría posibilitado para ofrecer alojamiento temporal a un número ingente de personas que puedan quedarse sin posibilidad del mismo como consecuencia de, por ejemplo, una catástrofe. La formación del personal es específica para esa labor, al margen de las titulaciones que posean.

ERIE Psicosocial: equipo dispuesto para la intervención en cualquier tipo de emergencia que suponga, para los afectados, un riesgo de padecer, desde el punto de vista psico-social, los efectos que suelen derivarse de esas situaciones. El personal que lo compone, como ya he especificado, es principalmente sanitarios, psicólogos, y trabajadores sociales.

EISS (Equipo de Intervención Socio-Sanitaria): equipo que realiza, de forma profesional y remunerada, la tele-asistencia domiciliaria, principalmente orientada a personas de avanzada edad o impedidas. Lo componen 3 técnicos.

EBYS (Equipo de Búsqueda y Salvamento): este equipo es el encargado de realizar las labores de rescate y rastreo en los medios acuático y de montaña, formando además parte de sus actividades la cobertura de servicios preventivos en estos escenarios. Lo componen unas 40 personas con diversas titulaciones, en función de su función (buzos, socorristas acuáticos, expertos en escalada, expertos en orientación , etc.)

• **Características básicas de la práctica del centro**: con respecto a este apartado, me gustaría delimitar la descripción al ámbito de la Intervención en Emergencias, toda vez ya he realizado una identificación de los objetivos de cada departamento en el punto anterior. El motivo es que la proyección de actividades en el conjunto de la entidad es inmensa, y me perdería en numerosas líneas que no aportarían excesivo valor didáctico a este texto.

Así pues, en ese ámbito existe un referente a nivel provincial en Salud y Socorros, recientemente rebautizado Plan que con anterioridad se denominaba Socio-Sanitario. El carácter **preventivo** de muchas de sus actividades, yendo más allá de la intervención una vez se ha producido la urgencia o emergencia, ha hecho a los directivos a desarrollar nuevas herramientas metodológicas, tendentes a prevenir más que a actuar a posteriori. Evidentemente, no se ha dejado de lado esa otra faceta, pues en numerosas ocasiones es inevitable la **intervención**. Concienciación y sensibilización (tráfico, hogar, etc.) podrían ser las palabras que mejor resumen esa apuesta. Por debajo de ese director, está la figura de un referente provincial de departamento, de orientación más técnica, encargado de materializar parte de los proyectos asignados a ese Plan en Navarra. También por debajo de esos referentes

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

se localizan los responsables de los equipos de intervención, tanto en el caso de emergencias psico-sociales (ERIE Psicosocial), sanitarias (ERIE Sanitaria), ambulancias y equipos de rescate en montaña y acuáticos, y la recién creada ERIE Albergue, equipo capaz de dar una respuesta inmediata principalmente ante situaciones de pérdida de residencia.

Existe del mismo modo un equipo de tele-asistencia domiciliaria, vinculado a la ambulancia de primera salida de la red extra-hospitalaria de urgencias que la Agencia Navarra de Emergencias tiene concertada con Cruz Roja. Esta última está activada los 365 días del año.

Centrándome en los procedimientos y tareas de la ERIE Psicosocial, observo que el desarrollo de la actividad diaria pasa más por un estado latente de permanente preparación para la intervención, que por multitud de actividades tendentes a alcanzar ciertos objetivos, como podría ser el caso de otros departamentos o de otros equipos dentro del Plan de Salud y Socorros.

La percepción que tengo es de clara organización teórica y metodológica, que de ser aplicada por los intervinientes en ese orden y con esa profundidad sin duda hará que este equipo alcance las metas que se proponga en su campo de actividad.

En lo que respecta a los procedimientos, están bien delimitados en función de la etapa (previa, periodo crítico, post-crítico y de recuperación) en la que se encuentre la emergencia. Familiarizarme con los mismos no ha sido complicado, aunque debo hacer una valoración al respecto; es difícil imaginar la situación si no estás inmerso en ella. He tenido la posibilidad de acceder a dossiers, informes y documentos varios relativos a la actividad del equipo. En esa documentación se abordan todo tipo de aspectos (desde conceptuales y técnicos, pasando por habilidades y estrategias de intervención, hasta la preparación emocional del interviniente), que deberían ser refrendados, vividos en una acción real para poder ser interiorizados de manera más adecuada. Por ese motivo, una de las cuestiones que hablé el primer día de contacto con mi tutora-responsable de la ERIE, fue la posibilidad, a mi juicio conveniente, de ser avisado y movilizado en caso de que surgiera una emergencia para el equipo. A Sara Merchán le agradó la idea, y desde ese momento estoy en disposición, las 24 horas del día, de participar en las labores para las que pueda ser requerido.

Así pues, la valoración global es más que satisfactoria. En las notas recogidas a menudo indico el buen ambiente que se ha creado en torno a la figura simbólica del equipo, conclusión que he sacado a partir de los primeros contactos con algunos de los intervinientes. El hecho de tratarse de voluntarios aporta, a mi juicio, un valor añadido que puede que de otro modo no estaría presente, como es la vocación, algo tremendamente importante desde mi punto de vista para realizar este tipo de labores.

Prueba de ello es que la máxima responsable del equipo, a pesar de trabajar como técnico en el departamento de Juventud realizando otro tipo de labores de manera profesional, dedica todo el tiempo que sea necesario al día a la actividad de la ERIE, respondiendo a cualquier duda que se me plantee a mí o a otros miembros del equipo.

Estaríamos pues ante un contexto laboral en estado permanente de atención, como he explicado unas líneas más arriba, que podría pasar de una actividad prácticamente nula (desde el punto de vista de la intervención, ya que en la oficina constantemente se estudian mejoras, nuevos protocolos y cualquier tipo de acción tendente a mejorar la operatividad de la ERIE Psicosocial) a tener que permanecer en cualquier lugar de España o incluso del Planeta durante días o incluso semanas. Los procedimientos de movilización exigen responder con un número determinado de intervinientes en un plazo preestablecido en función de la urgencia detectada. El jefe de equipo, primero en acceder a la información del incidente, debe tener conocimientos y capacidad analítica suficiente como para determinar en un breve espacio de tiempo cualquier tipo de factor o necesidad que exija una clase u otra de acción.

Otro de los aspectos a tener en cuenta, que he tenido la oportunidad de valorar, es que la multidimensionalidad de los hipotéticos escenarios de intervención, así como de las acciones a desarrollar en cada uno de ellos, exigen un número importante de capacidades en los intervinientes, algunas de ellas de difícil desarrollo en todos ellos de manera simultánea. Por ese motivo, al margen de su formación general adaptable y de hecho necesaria como grupo, la existencia de especialistas en diversos ámbitos (médicos, psicólogos, trabajadores sociales, socorristas, etc.) aporta un “plus” de eficacia y profesionalidad a la intervención con respecto a otros equipos más homogéneos, pero por otro lado me invita a pensar en la complejidad que debe representar una intervención de esa clase para que este enfoque sea necesario, y el modo en el que, por muy buena formación teórica que todos ellos ostenten, se puede complicar la misma sobre el terreno. Moreno, Peñacoba, González y Ardoy (2003) insisten en que este tipo de ayuda sea prestada necesariamente por un profesional cualificado, y no por cualquier tipo de interviniente o desde cualquier enfoque, motivo por el que la autoexigencia en ese sentido, tanto a nivel de equipo como personal sería, bajo mi punto de vista, y de hecho lo es en este caso, algo prioritario.

4. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA

- **Razones de elección y pertinencia:** las razones que me impulsaron a proponer a mi tutora externa (y con posterioridad a la UOC) este proyecto, radican en la necesidad percibida de implementar una herramienta que permitiera a los

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

responsables de algunos de los equipos dependientes de la organización, gestionar de modo adecuado y actualizado la formación y preparación teórico-práctica de los mismos. En relación a otras personas, yo cuento con la ventaja de conocer en profundidad el marco institucional en el que iba a desarrollar las prácticas, lo cual me permitió, sin duda, poseer una perspectiva real y decisiva sobre las necesidades del mismo. Desde hacía tiempo, venía observando una falta manifiesta de compromiso del voluntario con la formación continuada y la actualización de sus conocimientos. Varias cuestiones parecían erigirse como posibles causas de este hecho; por un lado, el tiempo material con el que cuentan los participantes de los equipos, debido a que su compromiso tiene carácter voluntario, no es excesivo, por lo que cualquier actividad que aumente sustancialmente los requerimientos en ese sentido, generará una respuesta negativa inversamente proporcional a esa dilatación. Por otro, la adecuación de la metodología a los requerimientos del voluntario, me parece un aspecto fundamental a tener en cuenta. Como en un principio supuse, y he ido corroborando a medida que se han desarrollado mis prácticas en el centro, el personal busca un abordaje selectivo de las materias susceptibles de ser abordadas, casi personalizado, que deberá completarse con actividades enfocadas a resolver casi quirúrgicamente ese requerimiento. La implementación de ciertos cursos supone una adquisición repetitiva de conocimientos que buena parte de los integrantes de los equipos de intervención rechaza. Por ello me decidía a proponer un proyecto relacionado con la identificación de necesidades formativas inmediatas, el establecimiento de un marco o metodología desde la que seguir en el futuro generando actividad en ese sentido, y la realización inmediata de una parte de la misma. La evaluación final me proporcionará indicadores de la pertinencia y efectividad de mi propuesta. Desde el punto de vista del aumento de la eficacia de los equipos intervinientes, durante las fases iniciales del desarrollo del proyecto manifesté la conveniencia de “incidir en la necesidad de aumentar la capacidad de los intervinientes para afrontar con garantías las variables biopsicosociales que se manifiesten. Para ello, considero imprescindible la elaboración de una planificación consensuada con los implicados en la intervención que les permita avanzar en el fortalecimiento de esas habilidades y recursos” Básicamente, en esas consideraciones me baso para justificar la pertinencia de mis acciones.

- **Marco teórico:** en lo que respecta al marco teórico en el que me he apoyado para desarrollar la propuesta, se basa en la singularidad de las características del equipo, así como en sus necesidades formativas específicas. Por un lado, si parto del contenido tanto de la propuesta formativa, como de las herramientas utilizadas para medir las variables susceptibles de ser abordadas por la misma, he debido basarme

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

en modelos y perspectivas teóricas relacionadas con la intervención en emergencias porque evidentemente son los instrumentos en los que el equipo se apoya para desarrollar su trabajo. Por otro lado, debía adoptar una postura determinada desde el punto de vista de la metodología de aprendizaje y la influencia que la misma debería tener en los factores humano e institucional. Ese fue el motivo por el que abordé la propuesta basándome en las consideraciones de la perspectiva constructivista, no limitándome a aplicar aleatoria e indiscriminadamente conocimientos, sino molestándome en identificarlos en base a necesidades reales, así como en aplicarlos con la intención de que trascendieran estratégicamente más allá de la mera asimilación. Tras esta introducción, paso a definir de modo más concreto el contenido de este apartado:

- A la hora de *justificar* desde un punto de vista teórico el trabajo que voy a desarrollar, y como he apuntado unas líneas más arriba, no puedo optar por cualquier opción. La razón es sencilla; las características del contexto de intervención en el que me voy a basar para realizar la investigación son altamente específicas (intervención en emergencias), así como las acciones que como psicólogo debería realizar en el mismo.

De ese modo, mi intención sería abordar el marco teórico desde el que los intervinientes llevan a cabo su labor, así como su preparación en relación al mismo. Eso implica desglosar, en primer lugar, qué características tiene, es decir, en qué propuestas teóricas y metodológicas de partida se basan las personas implicadas, para luego determinar el nivel de conocimiento de las mismas, a fin de poder incidir con posterioridad, por medio de una actividad formativa, en las posibles lagunas existentes. Por ese motivo, el enfoque teórico inicial será precisamente el mismo en el que se fundamenta la psicología de emergencias, pues debo ampararme en este para entender el alcance de los conocimientos y la aplicación que de los mismos se lleva a cabo en el equipo. Con posterioridad, deberé aplicar un método de interpretación psicométrica de los resultados, aunque el mismo será sencillo, basado en una interpretación porcentual de éstos, siendo la parte verdaderamente importante la correspondencia que he de asignar a cada ítem deficitario para reconducir la cualificación de los intervinientes en relación a esos conocimientos.

De ese modo, en relación al marco teórico de la psicología de emergencias:

- Me basaré en las estrategias de intervención psicológica en emergencias y desastres, ancladas principalmente en las aportaciones iniciales de autores como Lindemann y Caplan, con posterioridad desarrollados y completados por

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

numerosos autores, y basadas principalmente en herramientas como la *intervención en crisis*, a partir de la cual se intentaría revertir el organismo al funcionamiento anterior al desastre (Slaikou, 1988). El mismo autor describe la crisis a la que se enfrentarían estas personas como “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” Slaikou, (1988:16) Básicamente, se trataría de aplicar los preceptos de las terapias *cognitivo-conductuales* a una situación de crisis producida como consecuencia de una emergencia. No obstante, las aportaciones de Ruiz Sánchez (1999) en relación a la PCU (Psicoterapia Cognitiva de Urgencias) contienen, a pesar de estar basadas en la misma perspectiva, consideraciones diferentes relativas a las secuencias de activación cognitiva. Según el autor, en una situación de emergencia éstas siempre están mediadas por significados particulares de la persona. Eso implicaría, de cara a la atención psicológica de urgencia, que los intervinientes deberán indagar, o al menos promover la manifestación de esos significados implícitos, que les permitan entender la situación de la víctima o familiar en ese momento. Así pues, queda claro que no podemos basarnos a la hora de interpretar la intervención en un solo modelo, ya que para empezar, en la misma, incluso en función del momento en el que el psicólogo entre en acción, existen diversas fases que han de ser respetadas y tenidas en cuenta a la hora de intervenir. Ese es el motivo por el que otros autores, como San Juan (2001), son prudentes a la hora de aplicar ciertos modelos como el de la *intervención en crisis* muy poco después del suceso traumático, pues podría conseguirse el efecto contrario al deseado, a través de un “etiquetaje de la persona como enfermo o imposición de expresar emociones a una persona introvertida o alexitímica que no está habituada a hacerlo” (San Juan, 2001:39). Evidentemente, son consideraciones relacionadas con teorías ampliamente conocidas en el campo de la psicología, pero en las cuales la rama de emergencias se basaría de modo tangencial, ya que esta última podría prácticamente considerarse un ámbito propio el cual, al igual que lo han hecho en el pasado otro tipo de ramas de esta ciencia, se nutre de diversas perspectivas para desarrollar herramientas que le permitan llevar a cabo su labor práctica, sin deberse expresamente a ninguna de ellas en particular. A la hora de interpretar el conjunto de conocimientos que podrían constituir este tipo de intervenciones, de claro enfoque multidisciplinar, deberíamos tener en

cuenta, además de algunas de las teorías de los autores ya nombrados, el *Modelo de Intervención en Crisis* de José Francisco Gutiérrez⁹, defensor de la intervención basada en la psicoterapia breve, así como de los trabajos de Lindemann. Sus *principios básicos de la intervención en crisis* aportan elementos y herramientas de gran valor terapéutico desde los que abordar el tratamiento a personas en estado de crisis emocional. Buena parte de este hábeas teórico se desarrollaría sobre la base de las cogniciones como elementos desde los que entender las reacciones consecuentes a una experiencia de este tipo, tanto desde el punto de vista de las víctimas, como desde la de los intervinientes, por lo que serán las teorías que mejor describan esos conceptos las que apoyen con sus conocimientos el desarrollo de esas herramientas. Las mismas aportarían “una variada cantidad de alternativas de respuesta para afrontar situaciones problemáticas, e incrementar la posibilidad de seleccionar las respuestas más eficaces de entre esas alternativas (Goldfried y Goldfried, 1993; Rodríguez-Naranjo y Gabino, 1997; Nezu y Nezu, 1998, citados en Moreno, 2003:76). El marco teórico del *estrés* es sin duda una de los aspectos que más en cuenta he de tener al desarrollar mi trabajo, por constituir un proceso intrínsecamente relacionado e inherente a las situaciones de emergencia. En los mismos, según Lazarus y Folkman (citados en Moreno, 2003:17), las variables cognitivas son de gran importancia, motivo por el que es esta perspectiva un factor teórico, como ya he expresado antes, a tener muy en cuenta en mi trabajo. En este punto, creo conveniente aportar una serie de conceptos básicos tanto en lo que respecta a las *teorías cognitivas*, como a las posibles terapias *cognitivo-conductuales* susceptibles de ser utilizadas en el marco de la intervención en emergencias. La perspectiva cognitiva se basa en el convencimiento de que la persona reacciona ante representaciones cognitivas, relacionadas con el aprendizaje, y que interaccionan con las emociones para reproducir comportamientos en uno u otro sentido. La primacía del pensamiento sobre el resto de los procesos haría que, como expresan Aguilera et al (2010:8), “un cambio cognitivo o en los pensamientos llevaría a un cambio en los otros ámbitos de la vida, el emocional y el conductual”. De ese modo, al apoyarme sobre esta perspectiva, podría obtener herramientas

⁹ Para más información, consultar las características de su trabajo en el texto:

<http://www.mexicanal.com/blog-entry/mtro-francisco-gutierrez/20175>

con las que abordar los procesos cognitivos que llevarían a las personas a manifestar cierto tipo de comportamientos en una situación de catástrofe o con posterioridad a la misma, dándome capacidad para intervenir del mismo modo sobre las emociones que surgen en torno a la experiencia y las conductas que les acompañan. Desde el punto de vista cognitivo-conductual, serían varias las técnicas que podrían ser empleadas para minimizar las consecuencias del impacto emocional al que serían expuestos tanto familiares y allegados, como intervinientes. El empirismo colaborativo característico de este tipo de intervenciones sería una herramienta fundamental a la hora de enfocar la intervención. Algunos de los procedimientos más eficaces serían las técnicas orientadas a identificar y *poner en positivo pensamientos* y procedimientos contraproducentes (reestructuración de las interpretaciones catastróficas) de cara tanto a percibir los hechos reales, como a encontrar explicaciones adaptativas a los mismos. Informar al familiar o víctima sobre lo que le está sucediendo de forma coherente y comprensiva, o aportar *recursos de contención*, orientados a que la persona se sienta entendida y pueda expresarse libremente, son otras alternativas en estos casos. La *exposición* a los estímulos temidos, en el caso de que la persona no sea capaz de participar de el contexto en el cual se produjo la experiencia, es otra de las alternativas, aunque en este caso no podría desarrollarse en el momento. En ese sentido, es cierto que el interviniente ha de enfrentarse a la situación desde un plano temporal, como antes he observado, realmente limitado, en el cual son los primeros auxilios psicológicos los que van a proporcionar mejores resultados, dejando intervenciones como la desensibilización sistemática u otras técnicas conductuales relacionadas con el control del estrés ante estímulos fóbicos (contexto en el cual se produjo el incidente), para posteriores actuaciones profesionales. La *psicoterapia breve* se considera, del mismo modo, como ya he expresado al hablar de Gutiérrez, una opción viable para tratar el desarrollo de situaciones post-traumáticas. Me baso, además de en la opinión de este autor, en las consideraciones de Bellack y Small (1980), quienes aseguran que cualquier experiencia vital de este tipo, así como el modo en el que el sujeto la interpreta, estaría relacionada con la historia anterior de la persona afectada, motivo por el que sería necesario, o al menos conveniente, abordarla desde este tipo de terapia. Insisto en que son referencias a tener en cuenta desde la perspectiva de la intervención a posteriori, no excesivamente prácticas sobre el terreno, donde es necesaria una aplicación terapéutica de urgencia.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

- Por otro lado, en relación al marco teórico de la formación, como de modo elocuente lo expresa López (2005:22), “todo proceso de aprendizaje es el resultado de las relaciones que establece un sujeto con los contenidos de aprendizaje gracias a la intervención de unos mediadores”. Como refiere el mismo autor, las personas somos las que protagonizamos nuestro propio desarrollo profesional, somos seres activos en busca de conocimientos capaces de “transformar la información en conocimiento” López (2005:23) Según estas nuevas teorías psicopedagógicas, mi misión sería eliminar barreras entre el interviniente y los conocimientos que pueda adquirir, de modo que ese hecho me convierta en un mediador, más que en profesor o instructor (al margen de cualificaciones profesionales necesarias para desarrollar esa labor). Facilitar de algún modo la identificación de los conocimientos más deficitarios y posteriormente invitarles a asimilar, desde un papel activo por su parte, nuevas oportunidades formativas. Así pues, desde las teorías de autores como el arriba referido, basadas en el dinamismo propio de los complejos sistemas organizacionales modernos, se podría enfocar adecuadamente, a mi juicio, una intervención con fines formativos como la que voy a desarrollar. Querría promover, desearía de hecho invitar a la Cruz Roja, en este caso, a convertirse en una “organización auto-cualificante”, entendiendo como tal la entidad que entiende la formación “no como algo específico, sino como algo inmerso en los procesos de revisión y análisis permanente” López (2005:3) Considero esta opción como la única alternativa a una actividad que genera en el voluntario una responsabilidad para con su trabajo de un nivel muy elevado, ante la cual sólo cabe asignar un papel instrumental a la formación proporcional a la misma. De ese modo, podría considerar que existe una intencionalidad constructivista más que conductista en mi propuesta, ya que mi intención sería aspirar a que un aprendizaje determinado pueda acoplarse de manera efectiva a la organización a través del individuo, basándome en la experiencia como elemento clave desde el que proyectar el mismo. Esa es la razón por la que he entendido que es necesario cuestionar a los participantes en el equipo acerca de sus limitaciones e inquietudes; al hacerlo, debería ser capaz de transformar esa apertura y reconducirla hacia una propuesta con la que los intervinientes se sientan identificados, deseable y útil en relación a sus expectativas, a la vez que representativa de un enfoque estratégico, en ese sentido, desde el punto de vista institucional.

La bibliografía en la cual pretendo apoyarme para llevar a cabo la propuesta se compone de diversos textos relacionados fundamentalmente con la intervención

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

psicológica en emergencias, así como materiales directamente relacionados con (y diseñados para) el equipo (ERIE), ya que me parece fundamental no obviar los contenidos en los que se asientan las actuales bases metodológicas de las que se nutre la intervención.

Desde la posición de alumno, estos aspectos teóricos se han basado en la aportación constante de material específico relativo a las acciones que desarrolla el equipo. Está claro, bajo mi punto de vista, que cuentan con un potencial considerable de elementos con los que abordar la formación de los integrantes del equipo, basadas principalmente en manuales, artículos especializados y presentaciones de Power-Point, herramienta esta última muy utilizada por su facilidad, proporcionada en base a sus características multimedia, para ser expuesta de modo interactivo y controlado en las aulas del centro de formación. Todos esos elementos han constituido una base teórica de gran importancia en la que me he apoyado para desarrollar mi propuesta, a la vez que para integrar en mi elenco de conocimientos sobre psicología, una parte fundamental de los mismos que no había tenido la oportunidad, si acaso tangencialmente, de recibir hasta ahora. Realizaré un resumen de las características de ese material:

- ⇒ Manuales de intervención editados por Cruz Roja específicamente orientados a su actividad, referidos a actividades como aspectos conceptuales y técnicos de la intervención, habilidades de intervención psicosocial (menores, diferentes contextos culturales, violencia de género, intentos de autolisis, transmisión de información a los medios de comunicación, etc.), o la preparación emocional del personal interviniente.
- ⇒ Guías para prevenir el estrés entre el personal interviniente.
- ⇒ Cuadernos de crisis editados electrónicamente y orientados a personal participante en emergencias psicosociales, con contenidos como, por ejemplo, los efectos de los incidentes traumáticos sobre la población afectada por una catástrofe.
- ⇒ Guía del AISC (Inter Agency Standing Committee) sobre salud mental y apoyo psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes
- ⇒ Manuales de intervención psicosocial sobre cuestiones específicas, editados por diferentes instituciones y estamentos (personas inmigrantes, etc.)
- ⇒ Diferentes presentaciones interactivas (primeros auxilios psicológicos, etc.)

• **Información básica y materiales:** en relación a la información básica desde la que se puede interpretar mi labor en el centro, el funcionamiento y los objetivos de la Unidad de Emergencias, los cuales ya he reflejado suficientemente en la descripción

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

del contexto, es un marco básico desde el que entender la labor que estoy realizando en el centro de prácticas. La misma podría desglosarse en las siguientes partes:

- ⇒ Asimilación de toda la información relativa tanto a la actividad del equipo como a los materiales y conocimientos teóricos básicos con los que la ejerce: en relación a este punto, he debido esforzarme de manera especial en adquirir ciertas destrezas y conocimientos (manejo de los protocolos, documentación, etc.) con los que evidentemente no contaba a partir de mi bagaje como alumno universitario, ya que, aunque se practique la psicología, el hecho de tratarse de un equipo de intervención con una misión específica exige una especialización concreta de cada integrante. Mi tutora de prácticas ha hecho un esfuerzo especial para ayudarme en el proceso de integración.
- ⇒ Evaluación de las características formativas del equipo de intervención y generación de propuesta: al ser mi objetivo final realizar una propuesta formativa concreta, he tenido que dedicar un ingente número de horas a planificar el enfoque que debía darle a su implementación, evaluación de necesidades, procesamiento de datos, así como a la constitución de la presentación que tengo intención de realizar.
- ⇒ Relaciones profesionales: en todo ese tiempo, he podido entablar relación con varios de los miembros del equipo, lo cual me ha permitido desarrollar una considerable capacidad crítica en relación a mis conocimientos y a las obligaciones y limitaciones que como psicólogo (y como persona) tengo en el marco de la intervención en emergencias. Por lo tanto, creo que el factor humano, sin duda el **valor máximo** con el que cuenta la institución para la que estoy trabajando, ha generado por sí mismo un refuerzo positivo enorme en mi trayectoria.
- ⇒ Desarrollo de actividades paralelas: durante mi estancia en el centro, se han realizado actividades paralelas a mi actividad en la oficina relativa a la consecución de los objetivos concretos del proyecto. Por un lado, he tenido varias reuniones con mi tutora y responsable de los equipos, para solventar dudas, aprender de experiencias, y generar un ambiente de confianza y cooperación que sin duda me ha ayudado a entender la labor que aquí se realiza. Por otro, estoy en disposición de realizar cualquier acción o intervención para la que se nos requiera, aunque por el momento no han existido movilizaciones en el periodo temporal que han durado mis prácticas. Así pues, me encuentro en permanente situación (24 horas) de guardia localizada.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

En relación con los materiales a mi disposición, ya me he referido suficientemente en el apartado “marco teórico” de este mismo punto a la disponibilidad de todo tipo de documentación relativa a la intervención en emergencias.

Con respecto al material de uso básico en la oficina, he tenido a mi disposición un ordenador, papelería, fotocopiadora, archivos, y todo tipo de elementos existentes en cualquier oficina a disposición de los trabajadores. En ningún momento he tenido la más mínima duda de que era un miembro más del equipo.

Cuando hablaba unas líneas más arriba a que la persona es el valor más importante del equipo, me refería a que contamos a nuestra disposición con un enorme potencial de recursos materiales, pero sin el factor voluntariado motivado no podríamos alcanzar los objetivos que nos proponemos. Todo el elenco de vehículos e instalaciones con los que cuenta Cruz Roja Navarra, y a los cuales ya me he referido en el apartado “descripción del contexto”, estarían a disposición del grupo en el momento en que hicieran falta para cualquier tipo de intervención. Sin embargo, no servirían de nada sin la prestación desinteresada de todas las personas que componen el grupo. La disposición permanente de todos esos materiales tiene una finalidad concreta; que cualquier grupo o equipo de la Unidad de Emergencias disponga de capacidad operativa inmediata, a fin de dar una respuesta acorde con la responsabilidad que ostenta. La ANE (Agencia Navarra de Emergencias), órgano foral máximo responsable de este tipo de actividad, prestaría cualquiera de sus recursos materiales al equipo si la intervención lo requiriera (helicóptero, etc.) Así pues, contaríamos con una cobertura proporcional a la importancia de la labor a desempeñar.

• **Agentes implicados:** en el desarrollo de la labor en el centro de prácticas, debido a la interdependencia entre los distintos departamentos y actividades a la que ya me he referido en alguna ocasión, hay multitud de agentes implicados.

Internamente: de puertas para adentro, y refiriéndome, para no extenderme y por razones lógicas únicamente a la Unidad de Emergencias, la actividad de cada equipo la gestiona un referente o responsable, que se encarga de liderar las actividades exclusivas del mismo. Por otro lado, la figura del Coordinador Provincial tiene una importancia capital, tanto a la hora de coordinar los diferentes grupos, como en la representación del conjunto de los mismos de cara al exterior. La responsable de mis prácticas es a su vez referente de la ERIE Psicosocial, así como técnico del Departamento de Juventud. Me he relacionado con todas las personas a las que acabo de referirme en diferente medida, ya que diversos aspectos de mi investigación afectaban o estaban de algún modo afectados por sus competencias.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

Con respecto a los integrantes del equipo, mi relación se ha limitado a la reunión en la cual se desarrolló la recogida de la información y otra serie de encuentros esporádicos con algunos de ellos, aunque he de reconocer que de todos obtuve gratas y válidas experiencias.

La Central de Madrid de Cruz Roja es un referente a todos los niveles que no podría obviar en esta enumeración, ya que de ella dependen las directrices y los protocolos de actuación, entre otros aspectos fundamentales relativos a nuestra actividad. La comunicación es bi-direccional y constante.

Externamente: no podemos obviar, por un lado, la influencia que la ANE, a la cual me he referido con anterioridad, tiene en el trabajo del grupo, ya que continuamente se hace referencia a sus requerimientos, objeciones, apoyos y solicitudes, por lo que se puede considerar un elemento de importancia capital en el desarrollo de nuestra labor. De hecho, es un factor de gran importancia en las intervenciones que se desarrollan en el marco de la geografía Navarra (un número importante de ellas), ya que sobre ellos recae la potestad de movilizarlos, así como de coordinarlos con los otros equipos externos intervinientes.

Obviamente, la sociedad, como beneficiaria de nuestra labor, es el otro elemento con el que nos interrelacionamos, bidireccionalmente si tenemos en cuenta que nuestro apoyo sólo se desarrolla motivadamente en la medida en que la comunidad sigue confiando en nuestra capacidad para llevar a cabo las tareas encomendadas.

- **Metodología y procedimientos:** en lo que respecta a la metodología de trabajo y procedimientos, me gustaría detenerme en dos aspectos por separado:

Por un lado, las relativas a mis acciones en la labor de investigación que estoy realizando; en ese sentido, el método utilizado ha sido, como he venido refiriendo en los diversos apartados anteriores del Proyecto, la identificación de necesidades formativas en base a la aplicación de una encuesta. Para la realización de la misma, he tenido en cuenta tanto la metodología y protocolos de trabajo del equipo como la documentación teórico-práctica con la que cuentan para desarrollar su labor. Para la aplicación de la herramienta, hube de reconducir mi intención primera, que no era otra que la solicitud directa sobre el personal en una reunión concertada a tal efecto. Hubo serias dificultades para establecer en el calendario esa fecha, pues no lograba determinar un número de personas suficiente para que la muestra fuera representativa, así que hube de aprovechar una actividad prefijada y el apoyo que brindan las TIC'S para llevar a cabo la acción de recogida

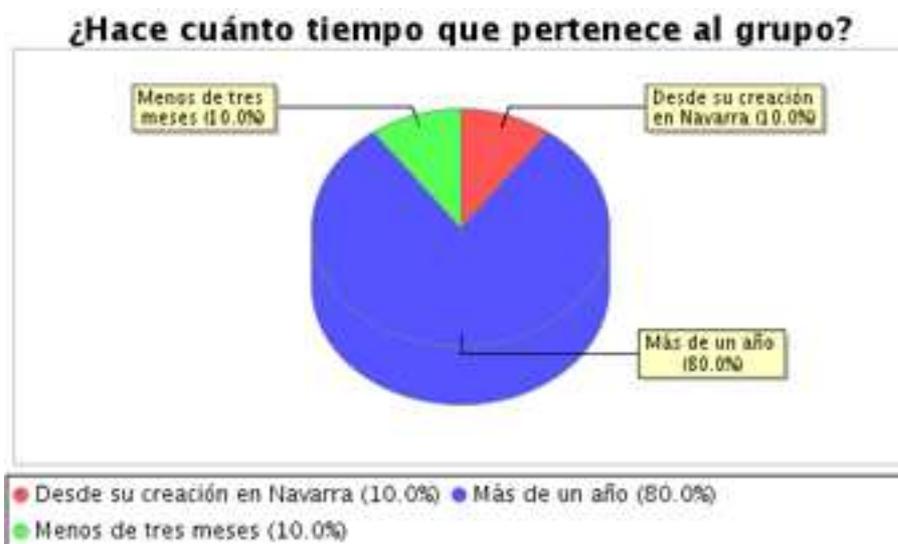
PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

de datos. Utilicé la herramienta disponible en la Web www.e-encuesta.com a tal efecto, a partir de la cual diseñé (materialmente) y con posterioridad lancé la encuesta. He de aclarar aquí, que debí reunirme con la tutora en relación a la representatividad de la muestra; en un primer momento, creí haber podido hacer llegar a un número suficiente de voluntarios las preguntas. Sin embargo, y a pesar de que obtuve varias respuestas de inmediato, fue anormalmente bajo si debíamos tener en cuenta el número de voluntarios total con el que cuenta la ERIE, según los datos que yo tenía en ese momento. La tutora me aclaró que voluntarios inscritos no es lo mismo que voluntarios realmente activos, con lo que la muestra, aunque parece reducida, sí podría llegar a ser significativa (aproximadamente 35% de los voluntarios en activo). Después efectué el procesamiento de la información, así como una breve propuesta de ejecución programada de actividades de este tipo, las cuales plasmé en un documento de referencia. Una vez analizado, determiné los ítems en los que me interesaba centrarme para aplicar mi actividad formativa.

Con posterioridad a la identificación, utilicé la documentación (extensa, desde luego) a mi alcance aportada por Cruz Roja, así como las diversas fuentes identificadas relativas al apoyo psicosocial en situaciones de emergencia, para desarrollar las presentaciones que sirvieron de base para ejecutar la actividad formativa. Posteriormente, se procedió a llevarla a cabo, con el apoyo del Centro de Formación, cuyas instalaciones y equipos me fueron proporcionados a tal efecto. En última instancia, se evaluó del mismo modo la satisfacción de los miembros de la ERIE en relación a la citada actividad.

A continuación, expongo un resumen de los resultados y conclusiones en relación a la encuesta:

La misma se divide en tres partes, con un enfoque diferenciado y orientado a obtener diferentes tipos de información: por un lado, cuestioné sobre aspectos relativos a la **pertenencia al grupo e intervenciones** (preguntas 1 a 5), en base a los cuales he podido determinar la capacitación y el grado de implicación y experiencia de los intervinientes. Por otro, me interesé por las **capacidades del interviniente**, siendo ésta la parte más importante de cara a determinar qué nivel de conocimientos teórico-prácticos desarrollan en las intervenciones (preguntas 6 y 7). Por último, apliqué una batería de preguntas relativas al **sistema de reciclaje formativo**, como elemento a implantar para obtener un nivel de conocimientos actualizado (preguntas 8 a 10).



- Menos de tres meses
- De tres a seis meses
- Entre seis meses y un año
- Más de un año
- Desde su creación en Navarra

El objetivo de esta pregunta era tan sencillo como poder determinar la relación temporal del personal con el grupo, aunque la misma no tenía por qué correlacionar con el número de intervenciones realizadas, ya que el carácter voluntario de los implicados supone que sea difícil dar una respuesta positiva por cada movilización del equipo. El resultado muestra cómo un número significativo (80%) de los encuestados cuentan con más de un año de experiencia en el ERIE. El hecho de que la mayoría de ellos no hubieran reflejado una temporalidad en relación al compromiso de algún modo significativa, podría haber puesto en peligro la validez de la encuesta, ya que los voluntarios no tendrían experiencia suficiente para aportar elementos de juicio en los que basarme.



- Licenciado en Psicología
- Licenciado en Medicina
- DUE
- Trabajador social
- ATA
- Socorrismo
- Otra titulación univesitaria relacionada con la salud/atención social
- Otra

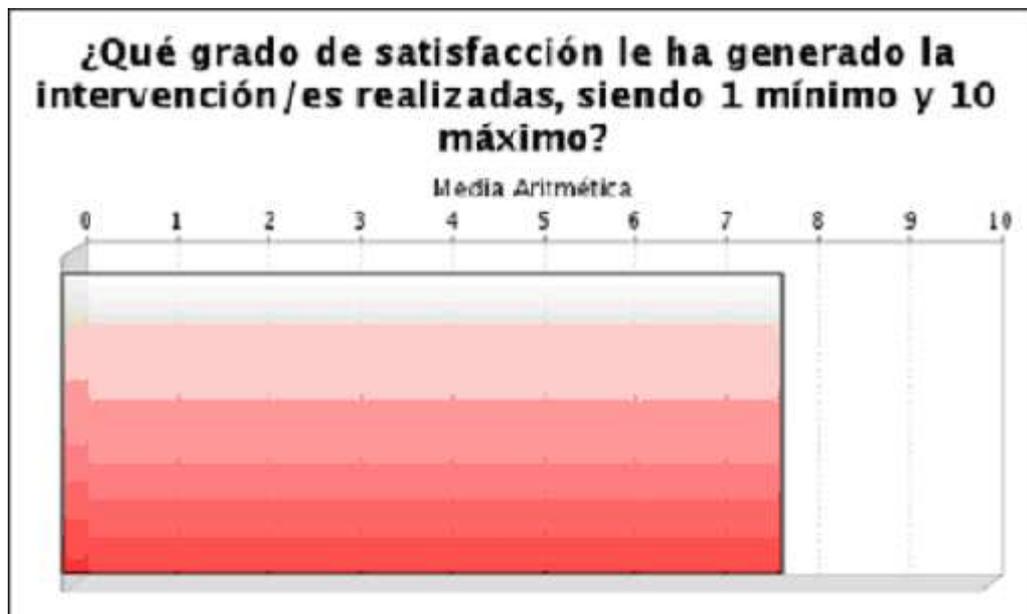
Normalmente, el perfil de los integrantes está bastante definido, ya que, o bien son voluntarios con formación en el ámbito de la emergencia sanitaria, o profesionales con titulación universitaria relacionada con la actividad del grupo. En este caso, las respuestas son lógicas, teniendo en cuenta que es un equipo orientado a la intervención psico-social -psicólogos (30%) y trabajadores sociales (10%)-, en el marco de una Unidad de Emergencias, siendo el título de Auxiliar de Transporte en Ambulancia (60%) el que mayor utilidad (y por lo tanto, la mayor demanda) tiene en las actividades que realiza la misma.

¿Ha participado en alguna intervención con el ERIE?



- Una vez
- Dos veces
- Más de dos veces
- Siempre que se ha movilizadado el equipo
- Nunca (indicar motivo)

Este ítem sí pretendía reproducir la experiencia sobre el terreno de los intervinientes. Como se ha expresado en más de una ocasión a lo largo del desarrollo del proyecto, las características de las movilizaciones, basadas principalmente en dar respuesta a desastres o accidentes de considerable magnitud, no son análogas a las de otro tipo de intervenciones en emergencias. Su probabilidad de ocurrencia es considerablemente inferior a la de un incidente que requiera, por ejemplo, una ambulancia para su resolución. Esta contingencia supone que un porcentaje importante de los miembros del grupo no hayan participado en demasiadas movilizaciones. Como se puede observar, la mayoría sólo lo ha hecho una vez (50%). Esto justificaría la necesidad de llevar a cabo labores de reciclaje, como definiendo en mi propuesta.



En relación al grado de satisfacción, mi intención era medir el “feedback” emocional que retornaría al interviniente después de cada movilización. Una satisfacción deficiente podría suponer la sensación de que no se están realizando las tareas adecuadamente, o de que el personal no se siente recompensado tras desarrollar su aportación, por lo que se podría ver seriamente comprometida la estabilidad del grupo. Como se puede observar, sin embargo, la media aritmética es considerablemente elevada (ligeramente inferior a 8 puntos sobre 10), por lo que descartaría ese riesgo.



PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

- Nulo
- Mínimo
- A tener en cuenta, pero no excesivo
- Considerable
- Elevado
- Incapacitante para intervenir

En este caso, mi intención era determinar el nivel de estrés al que se ven sometidos los intervinientes en las actuaciones. Pienso que el mismo está directamente relacionado con el grado de preparación teórico-práctica con el que cada uno de ellos aborda la movilización (aunque a mi juicio también intervendrían otras variables, como la propia naturaleza del evento), por lo que me interesaba poder representar objetivamente esa percepción. Los datos refieren un grado importante de estrés entre los intervinientes. De hecho, un 50% manifiesta que el mismo es considerable, algo que a mi juicio podría reducirse significativamente si consiguiéramos aumentar en nivel de competencia del voluntariado sobre el terreno.



- Reagrupación familiar
- Acompañamiento familiares
- Intervención sanitaria
- Acompañar en identificación víctimas
- Atención a intervinientes (socorristas)
- Acompañamiento menores de edad
- Coordinación con otros servicios
- Información a familiares de víctimas



- Responder ante emergencia en otro contexto cultural
- Identificar la fase o situación en la que se encuentra víctima o familiar
- Reformular y ayudar a normalizar los sentimientos de las víctimas/familiares
- Conocimiento de la psicopatologías más frecuentes en las intervenciones
- Conocimiento de los protocolos institucionales de atención psicosocial
- Atención medios comunicación
- Primeros auxilios psicológicos
- Estrategias para prevenir el estrés entre los miembros del propio equipo

Estas dos preguntas fueron diseñadas para recoger específicamente las áreas concretas de la intervención en las que los voluntarios se encontraban menos preparados. Como era de esperar, se produce una correlación lógica entre la titulación del personal y los ítems en los cuales los mismos se sienten más capacitados para intervenir. En base a esto, los ATA's seleccionan puntuaciones más altas que el resto en ítems como intervención sanitaria, mientras que los psicólogos lo hacen en primeros auxilios psicológicos, conocimiento de las psicopatologías más frecuentes en las intervenciones, o reformular y ayudar a normalizar los sentimientos de las víctimas/familiares. Eso demuestra que la heterogeneidad del equipo desde el punto de vista académico supone unas diferencias en lo que se refiere a capacidades concretas a la hora de intervenir que, lejos de ser disruptivas, me parecen beneficiosas para el grupo, ya que permite enfocar de forma más dirigida a cada profesional hacia el caso concreto, una vez identificado el problema. No deberíamos obviar, no obstante, que hay una serie de ítems que deberían ser parecidamente valorados por todo el equipo, referidos actividades comunes necesariamente asimilables, y que podrían tener que realizar cualquiera en un momento determinado, como la elaboración de acciones que tengan como base los protocolos institucionales de intervención psicosocial.

Como se puede observar, pues, los ítems con puntuación más baja (media aritmética) son **acompañar en identificación de víctimas y atención a medios de comunicación**. Esto supondría, según la planificación preestablecida, que la actividad formativa debería centrarse en abordar estas cuestiones, ya que son para las que los voluntarios se consideran, en general, menos preparados. No obstante, en una reunión con mi tutora de prácticas, ésta considera que el segundo ítem que menor calificación ha obtenido en la media aritmética relativa a la percepción que los intervinientes tienen de sus capacidades, "atención medios comunicación", se corresponde con una labor destinada a los jefes de equipo. A la hora de diseñar los ítems, se consideró que era interesante evaluarla, pero de cara al diseño de una actividad formativa no tiene mucho sentido hacerla extensiva a todo el personal. Por ello, éste ítem cede su puesto a "**estrategias para prevenir el estrés entre lo miembros del propio equipo**".

El cálculo de las desviaciones típicas, entendidas como la media de distancias que se observan en los datos en relación a la media aritmética, en cada uno de los casos, no supone un problema a la hora de interpretar las respuestas. Se observa, pues, que éstas se concentran en general, de forma razonable, en torno a ese valor. Hay algún ítem con una desviación típica mayor (intervención sanitaria), pero es normal si

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

tenemos en cuenta que en el grupo hay bastantes personas que no tienen formación sanitaria básica, por estar su capacitación orientada a la intervención únicamente desde el punto de vista social o psicológico, con lo cual la dispersión de las valoraciones correspondientes aumentaría.

Desviaciones típicas de las respuestas.

Reagrupación familiar	1,39
Acompañamiento familiares	1,03
Intervención sanitaria	2,55
Acompañar en identificación víctimas	1,49
Atención a intervinientes (socorristas)	0,82
Acompañamiento menores de edad	1,54
Coordinación con otros servicios	1,03
Información a familiares de víctimas	0,96
Responder ante emergencia en otro contexto cultural	1,43
Identificar la fase o situación en la que se encuentra víctima o familiar	1,25
Reformular y ayudar a normalizar los sentimientos de las víctimas/familiares	1,07
Conocimiento de las psicopatologías más frecuentes en las intervenciones	1,83
Conocimiento de los protocolos institucionales de atención psicosocial	1,15
Atención medios comunicación	1,17
Primeros auxilios psicológicos	0,73
Estrategias para prevenir el estrés entre los miembros del propio equipo	1,83

No obstante, este proyecto era en origen más ambicioso; no existe tiempo para que los interesados puedan acudir de modo planificado a varias sesiones. Eso impide que me plantee la posibilidad de orientar la formación específicamente a las personas que en menor medida han valorado ciertos ítems, ya que es posible que la actividad diseñada englobe a ciertos voluntarios con recursos suficientes en los temas seleccionados. No obstante, mi intención era **iniciar un proceso de identificación de necesidades formativas y proponer a la dirección del equipo un calendario de actividades**, las cuales podrían ir desarrollándose a lo largo de todo el año, independientemente de que pueda aportar (algo que intentaré) mi trabajo a la consecución de las mismas.

De ese modo, mi propuesta se basa en las siguientes consideraciones:

- Utilizar los resultados de la encuesta a fin de seleccionar las acciones y actividades para las que los voluntarios se encuentran menos preparados.
- Establecer un calendario anual, que se comunicará a los miembros del equipo, y que consistirá en la aplicación mensual de una charla o actividad formativa

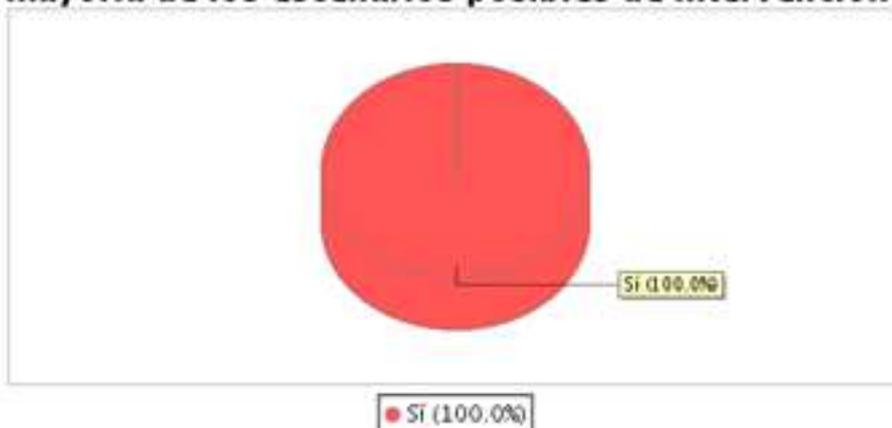
PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

referida a cada uno (o dos) de los ítems menos valorados, consecutivamente, en estas preguntas.

- Evaluar las actividades conforme se vayan produciendo, a fin de reorientar o mejorar el enfoque formativo en relación a las posteriores.

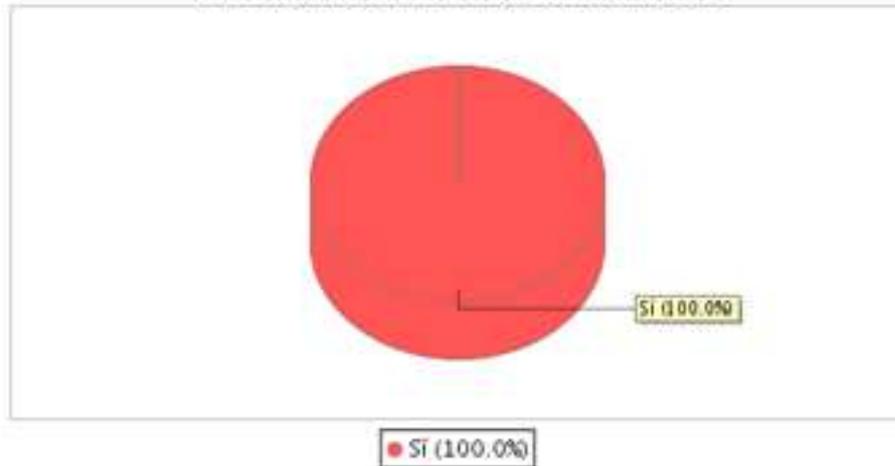
Para el diseño de la primera actividad, utilicé parte de la bibliografía especificada en la documentación anexa de este proyecto, relativa a los dos ítems (uno por pregunta) que habían sido valorados de modo más deficiente. Mi propuesta se ha basado en la aplicación de una charla formativa, apoyada en material informático (hardware y software) que me ha permitido, con los medios multimedia al alcance de la institución, crear una herramienta fácilmente asimilable y eficaz para el objetivo perseguido. Propongo seguir esa línea si se decide proseguir con la planificación definida unas líneas más arriba.

¿Cree que en general estás preparado/a para afrontar, con los medios y la formación actual, la mayoría de los escenarios posibles de intervención?



En este caso, el 100% de los encuestados afirma estar preparado para intervenir prácticamente en cualquier contexto, lo cual me lleva a pensar que, dentro de sus capacidades, todo el personal confía en estar a la altura de las circunstancias. No obstante, teniendo en cuenta el número de intervenciones que atesoran varias de las personas que han respondido a la encuesta, creo que será el tiempo quien corrobore esta afirmación.

¿Estaría dispuesto/a a participar en charlas formativas con más asiduidad?



En este caso, mi intención era tan simple como necesaria para el proyecto. Saber si el esfuerzo que se pueda hacer desde el punto de vista institucional para aplicar una programación formativa, con todo lo que ello supone (preparación de las actividades, uso de materiales y aulas, etc.) sería bien recibido y valorado por los intervinientes. Está claro que la respuesta es afirmativa. Hará falta hacer, no obstante, un seguimiento de cada actividad, a fin de poder determinar claramente el nivel de compromiso adquirido por los miembros del equipo para con esta apuesta.

¿Cree que el ERIE cuenta con medios humanos suficientes y adecuadamente formados para desarrollar con eficacia su labor, o en ocasiones has echado en falta intervinientes?



Mi intención a la hora de diseñar este ítem era conocer la percepción que los miembros del equipo tienen de la capacidad humana y material del mismo para dar respuesta a las necesidades que se pueden dar en el marco de una intervención. Está claro, según las respuestas, que se presupone por parte del personal interviniente una cierta posibilidad de mejora. En un futuro, cabría la posibilidad de diseñar una encuesta específica para determinar las variables a mejorar en esos dos aspectos.

Por otro lado, se encontrarían los aspectos metodológicos y de procedimiento relativos a la actividad del grupo, los cuales me han afectado durante mi estancia en el centro de prácticas; en relación a los mismos, se podrían dividir en:

- ⇒ Activación: el protocolo de activación implica una movilización inmediata, que debe generar una respuesta de razonable inmediatez por parte de los miembros del equipo. La localización es generalmente vía teléfono móvil. He debido pues estar pendiente de este factor.
- ⇒ Reuniones: al menos una vez al mes, todos los equipos realizan una reunión en la que aclaran dudas, programan actividades, evalúan las anteriores acciones, etc. He tenido la oportunidad de participar en varias de ellas.
- ⇒ Protocolos institucionales: hay una serie de procedimientos institucionales, especialmente los referidos a política de calidad, comunicación entre secciones o departamentos, solicitudes de colaboración, generación de indicadores, etc., que nos afectan a todos los equipos de intervención, y con los cuales he tenido, en la medida de lo posible, que familiarizarme.
- ⇒ ERIE Psicosocial: por otro lado, el grupo al que estoy asignado para la realización de las prácticas, observa sus propias metodologías de trabajo y protocolos para el desarrollo de su labor, que he debido, lógicamente, asumir y entender.

Aspectos relativos a las funciones concretas de los equipos durante la intervención, cómo se distribuyen y coordinan los mismos, procedimientos de activación, o las acciones a desarrollar en cada etapa de la intervención son sólo algunos de los aspectos estipulados. Aunque no se ha llevado a cabo ninguno en mi periodo de prácticas, también es habitual intervenir con el ERIE en simulacros organizados por diferentes agencias o instituciones con el fin de estar preparados ante eventos catastróficos (accidentes de aviación, etc.)

- **Actividades**: con respecto a las actividades, no me detendré a repetir las acciones que en el marco de mi labor de investigación he ido desarrollando, ya que resultaría

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

redundante. En relación a la actividad propia del equipo, no he tenido la oportunidad de participar, a día de hoy, en ninguna intervención, lo cual hubiera sido sin duda enriquecedor para el trabajo que estoy realizando; lo positivo es que este hecho estimula mi intencionalidad de permanecer, una vez haya finalizado el Prácticum, en el equipo.

Con respecto a los distintos equipos que conforman la Unidad de Emergencias, del mismo modo considero que su régimen de actividad ha quedado suficientemente descrito en el apartado “descripción del centro”, habiendo participado al menos de forma tangencial (reuniones, encuentros para recibir información, etc.) en la mayoría de ellos.

La actividad durante un día habitual en la oficina parte de la premisa de que hay que estar preparado en todo momento para intervenir. Nuestra labor, desde el punto de vista práctico, consiste fundamentalmente en disponer en todo momento de la capacidad de respuesta óptima en caso de que se nos movilice. Para ello, se desarrollan acciones tendentes a mantener informados a los recursos humanos, establecer contacto con las agencias externas de emergencias cuando sea necesario, revisar y modificar si las circunstancias así lo aconsejan los protocolos, fichas y métodos de trabajo, etc. En definitiva, labor administrativa que nos prepara para la acción.

• **Temporalización:** la temporalización de las diferentes acciones del proyecto se ha llevado a cabo del siguiente modo:

- **Comienzo del periodo de Prácticum:** se inicia el calendario de actividades con la recopilación y asimilación del material y documentación necesarios para desarrollar el proyecto.
- **25 Marzo:** para esta fecha, redactado de los ítems, en base a la información adquirida, con los cuales se va a crear la herramienta (encuesta) de evaluación de necesidades formativas. Se genera la misma con software específico.
- **3 Abril:** se facilita la encuesta un número significativo de miembros del equipo, por un doble medio: presencial y envío de encuestas vía Internet. Se proporcionan datos sobre su pertinencia. Se recogen los resultados.
- **10 Abril:** procesamiento de los datos obtenidos y determinación de necesidades formativas inmediatas. Generación de herramientas multimedia de apoyo para desarrollar la actividad formativa.
- **5 Mayo:** aplicación de la actividad formativa. Evaluación con posterioridad a su realización.

- **9 Mayo:** interpretación de los datos en relación a la actividad desarrollada. Transmisión de los mismos a la tutora.

- **Evaluación de seguimiento y resultados:** a priori, los resultados obtenidos son satisfactorios. Según la calendarización descrita en el apartado anterior, todas las actividades se han realizado dentro de unos márgenes razonables en relación a la primera. Con respecto al resultado de cada actividad individualmente interpretada, considero que todas ellas han arrojado un balance positivo, salvo en el caso de la aplicación de la encuesta, que hubo de realizarse de modo alternativo al prefijado con anterioridad, como consecuencia de la falta de compromiso de un número suficiente de voluntarios para acudir a una reunión diseñada a tal efecto. Considero que el motivo de este hecho fue una sobreestimación por mi parte de la capacidad del grupo para gestionar su tiempo.

- Recopilación de información y asimilación de contenidos: **muy satisfactorio.** La respuesta de la institución y de la tutora a mi solicitud de darme acceso a toda la documentación posible relacionada con la ERIE Psicosocial fue óptima. El aprovechamiento de esa oportunidad me llevó un tiempo considerable, pero el resultado fue doblemente positivo: por un lado, adquirí una formación en relación a la actividad del psicólogo en situaciones de emergencia; por otro, una capacidad crítica suficiente para seguir adelante con el resto de la propuesta.

- Redactado ítems: **muy satisfactorio.** Considero que conseguí adecuar la información a mi disposición a la herramienta de evaluación que pretendía utilizar, valorando, en coordinación con mi tutora, los ítems sobre los que era necesario interrogar a los voluntarios a fin de obtener referencias de cara a la constitución de la actividad formativa.

- Recogida de resultados: **relativamente satisfactorio.** Ya he comentado a este respecto que es el único punto no acorde con lo prefijado, pero considero que se llevó a cabo de modo adecuado, una vez reconducida la situación, teniendo en cuenta que la muestra recogida al final fue significativa.

- Procesamiento de datos: **muy satisfactorio.** Se generan gráficos y se interpretan los resultados. Se hace una valoración de los mismos con la tutora externa y se identifican las necesidades formativas inmediatas. Se evalúa la posibilidad de comenzar a diseñar una calendarización para desarrollar un número de actividades acorde con el resto de las necesidades arrojadas, que por motivos de tiempo no podrán ser abordadas adecuadamente en el margen del proyecto.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

Alumno: Max Ibarrola Guillén

➤ Aplicación de la actividad formativa y evaluación: muy satisfactoria. La acción formativa se llevó a cabo para 18 personas en las aulas del Centro de Formación de Cruz Roja Navarra. Mi tutora externa se encontraba presente para validarla y evaluar mi intervención. A pesar de no tener experiencia como docente, considero que he sido capaz de responder de modo muy digno a las expectativas que yo mismo tenía de la exposición. En el siguiente apartado apporto referencias para interpretar cómo mi actuación fue considerada por el alumnado. La actividad se desarrolló sin incidencias, en un clima altamente cooperativo y participativo, de modo que prácticamente en cada exposición parcial se producía un intercambio de opiniones a nivel grupal. Sin duda, considero este hecho una proyección o extensión del modo en el que estas personas valoran la presencia y capacidades de sus compañeros en el marco de su labor. De ese modo, apenas hube de realizar esfuerzos para fomentar esa dinámica, la cual tenía pensado utilizar como parte de mi propuesta óptima formativa, como ya he comentado anteriormente. En el apartado *Anexos* expongo en formato texto, excluyendo las fotografías utilizadas y otros recursos visuales, el desarrollo de las presentaciones multimedia que he utilizado en la citada acción formativa. A lo largo de la misma me apoyé del mismo modo en diversa documentación relacionada con las temáticas a debatir, que forma parte del apartado *Bibliografía*.

➤ Interpretación datos evaluación actividad formativa:

Puntuación mínima=1

Puntuación máxima=5

CONTENIDOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	PRO
Adecuación a los contenidos	4	3	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4.33
Profundidad de los contenidos	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4.39
Utilidad de los contenidos	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4.50
Ha ayudado a mejorar mis conocimientos y habilidades	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4.44
Ha cumplido mis expectativas	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4.61

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

METODOLOGÍA Y MATERIALES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	PRO
Se ha fomentado la participación	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4.56
Tenidas en cuenta las aportaciones grupales	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4.61
Documentación empleada adecuada y suficiente	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4.17

PROFESOR/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	PRO
Preparación del tema a tratar	3	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4.39
Capacidad para transmitir los contenidos	2	3	5	5	5	5	4	2	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4.17
Ha satisfecho las necesidades formativas del grupo	3	4	5	5	5	4	5	1	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4.33
Considero que ha sido un buen formador	3	4	4	5	5	5	4	1	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4.28

En un principio, mi planificación contemplaba la creación de una encuesta específica para determinar el grado de satisfacción del alumnado, por un lado, y la adecuación de los contenidos a las necesidades del grupo por otro, a fin de poder valorar adecuadamente la correlación y congruencia entre lo manifestado por los voluntarios como susceptible de ser abordado y lo finalmente expuesto. Sin embargo, poco antes de la aplicación de la acción formativa se me comunicó que uno de los objetivos de calidad de la normativa que certifica la idoneidad del centro de formación para la realización de su actividad, es aplicar sistemáticamente a todas las charlas y clases realizadas el mismo cuestionario de evaluación. Consideré en un principio la posibilidad de pedir a los alumnos que rellenaran ambas baterías de preguntas, pero me pareció tedioso y abusivo, teniendo en cuenta que sólo mi cuestionario ya

constituía un elemento para cuya realización cada alumno hubiera debido emplear bastante tiempo. Después de varias horas de clase, y teniendo en cuenta que de alguna manera algunos de los ítems de este cuestionario cumplían parte de las funciones del creado por mí en primera instancia, decidí aplicarlo de manera única.

Como se puede observar, los ítems se dividen en tres grupos de respuestas y valoran contenidos, metodología/materiales y al propio profesor. Cuestiones como “utilidad de los contenidos”, “ha ayudado a mejorar mis conocimientos y habilidades” y “ha satisfecho las necesidades formativas del grupo” serían los ítems que de algún modo mejor representarían esa capacidad para evaluar si se han cubierto las expectativas del grupo en relación a las apreciaciones manifestadas en la encuesta. Por otro lado, una de las cuestiones que me interesaba valorar, del mismo modo contenida en esta evaluación, sería la capacidad de la acción formativa para fomentar el trabajo y la cooperación grupal, como he manifestado en más de una ocasión en este proyecto, algo que quedaría cubierto por ítems como “se ha fomentado la participación” o “tenidas en cuenta las aportaciones grupales”, siendo precisamente éstos los que mejor puntuación han obtenido. El resultado ha sido, a mi juicio, **muy satisfactorio**.

5. DISCUSIÓN Y VALORACIÓN CRÍTICA

Está claro que el marco teórico utilizado para esta investigación, así como el que deberíamos emplear en otras análogas, debe seleccionarse muy cuidadosamente para proporcionar un elemento de interés desde el que hacer evolucionar de modo factible la propuesta. Los elementos que han compuesto esa documentación, suficientemente descritos en el apartado “marco teórico” de este texto, han demostrado representar la parte proporcional de calidad que los contenidos deben aportar a una actividad que tenga como fin la formación e instrucción de equipos cualificados. La otra parte, la metodología de aplicación de la misma, ha sido elaborada con una adecuada adaptación a las necesidades actuales de los participantes, que no hubieran valorado del mismo modo una acción más pasiva. La proyección del carácter grupal y cooperativo de los participantes ha debido ser necesariamente un elemento a tener en cuenta y aplicar en el periodo de docencia, para posteriormente rentabilizarlo desde el mismo.

Por otro lado, queda pendiente evaluar de modo más elaborado las particularidades que desde el marco teórico de contenidos deben aplicarse a los diferentes miembros del equipo, en función de su cualificación de base y experiencia formativa anterior, algo que ha quedado definitivamente relegado a posteriores investigaciones.

Las puntuaciones y datos obtenidos como consecuencia de la aplicación de la encuesta han podido aportar elementos de juicio en los que basarme para la consecución de una propuesta coherente con las necesidades reales del equipo. La correlación entre temas susceptibles de ser abordados y percepción manifestada por parte de los voluntarios en activo me permite asegurar un enfoque práctico y basado en la experiencia.

Por otro lado, existen factores a tener en cuenta ante próximas experiencias de este tipo, como son la idoneidad de los ítems a evaluar, ya que podríamos estar dejando de lado cuestiones importantes al basarnos en una aplicación tan estructurada. Una herramienta con respuestas abiertas nos daría la posibilidad de ampliar el marco de esa percepción de necesidades, aunque por otro lado correríamos el riesgo, por la posible dispersión de las contestaciones, de no poder asociarlas claramente a los aspectos concretos a tratar.

Lo que está claro es que la dinamización y movilización del voluntariado correlaciona muy favorablemente con los posteriores resultados de aceptación y materialización de la acción formativa, ya que durante la misma se observó una implicación importante de los miembros del equipo asistentes, consecuencia a mi juicio del interés despertado por la orientación de la propuesta.

6. CONCLUSIONES Y PROSPECTIVA

La idea general de mi trabajo de investigación, se basa en la necesidad de experimentar sobre la posibilidad de proporcionar una metodología útil en el campo de la formación. La misma debía aplicarse sobre la labor del equipo de intervención Psicosocial de Cruz Roja Navarra. La selección del destinatario tenía como razón de ser la posibilidad de conjugar elementos educativos y psicológicos en la propuesta, debido a la orientación del grupo, de modo que la misma fuera lo más enriquecedora posible para mí, así como para el mismo.

Los objetivos planteados, así como las actividades tendentes a materializarlos, van en la línea de esa proposición, y están cronológica y metodológicamente orientados a la consecución de ese fin. La idea era, no obstante, y como he manifestado en apartados anteriores, no únicamente aportar una serie de documentos con material para memorizar. Por mucho que los contenidos estuvieran bien documentados y pudieran proporcionar las competencias teóricas necesarias, quedaría aún una importante labor, que no es otra que la que he intentado, desde mi participación en el centro, estimular; se trataba de incentivar a los miembros de la ERIE a comprometerse con la formación continuada, con la asimilación e integración de contenidos más que con la mera escucha pasiva de información, y especialmente con la posibilidad, y por qué no,

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

el compromiso, de poder participar activamente en el desarrollo de sucesivas propuestas. Creo que es un objetivo que podría considerarse logrado, toda vez la respuesta a esta primera experiencia ha sido satisfactoria, además de permitir a los voluntarios medir sus expectativas en relación a próximas actividades. Algunos de los aspectos trabajados habrían servido para validar e impulsar estos fines, como por ejemplo el enfoque y elaboración de los aspectos actitudinales de la formación, tanto desde el punto de vista personal del docente, como de cara al conjunto de los estudiantes, que he debido desarrollar durante este tiempo. Un requisito imprescindible para actuar fue el de ser capaz de introducirme de modo empático en el grupo, ganarme su confianza, y utilizar estrategias de motivación para poder aplicar las herramientas que paralelamente he ido elaborando en su momento. Creo que cualquier psicólogo que quiera trabajar en este ámbito debe empezar por “conectar” con las personas que van a ser objeto de su labor para poder aplicar adecuadamente los recursos formativos disponibles con posterioridad. Mi tutora ha sido capaz de transmitirme esa necesidad que se trabaja de modo paralelo en las diversas reuniones y encuentros que se desarrollan con asiduidad, en los cuales se va construyendo (algo en lo que he participado pero en lo que sin duda se puede aportar mucho más en el futuro) una red de incentivos en torno a la formación de los intervinientes. Pero sin lugar a ninguna duda, en ese sentido, una de las herramientas más potentes de la actividad formativa de la ERIE Psicosocial es su capacidad para adquirir competencias en base al modelado, entendiendo como tal la forma en la que un alumno se puede identificar con el modo de proceder de un profesional para luego actuar del mismo modo. La oportunidad de que los nuevos voluntarios participen de actividades (simulacros, prácticas) e intervenciones desde el primer momento aporta una ventaja fundamental desde el punto de vista del aprendizaje.

Considero por tanto que, efectivamente, los objetivos propuestos al principio, de modo general, se habrían cumplido, aunque es cierto que, como indicaba en otro apartado, he subestimado la capacidad de mi método para llegar a un número importante de voluntarios, supongo que por la dificultad de responder a ciertas demandas entre la vorágine de compromisos, institucionales y personales, a los que se ven expuestos. A pesar de eso, estoy convencido de haber puesto la primera piedra de una herramienta de utilidad para las personas responsables de la formación de los equipos, y cuando menos habré sido capaz, eso sin lugar a dudas, de experimentar nuevas formas de llevar a cabo esa labor, que podrían servir en el futuro para seguir trabajando en ese aspecto. Así pues, entre las dinámicas utilizadas en el proyecto, se encontrarían las que han aportado un resultado más positivo, como la propia aplicación en la práctica de la actividad formativa, basada en una modalidad de exposición-debate, y otras que

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

deberían ser revisadas, como la aplicación de la herramienta de identificación de necesidades formativas, que no pudo ser aplicada de modo todo lo satisfactorio que hubiera sido deseable. Reflexionando sobre ello, y de cara a futuras aplicaciones, creo que requiere un perfeccionamiento, ya que la misma ha formado parte de una labor de investigación y experimentación, y como tal, por definición, exige correcciones que permitan evolucionar al objeto de la misma. Para empezar, habrá que tomarse el tiempo necesario para establecer qué ítems se valorarán en próximas aplicaciones, para lo cual será conveniente que las personas responsables de su diseño tengan en cuenta el hecho de no obviar ningún contenido relevante. Todo nuevo proceso genera normalmente una resistencia, especialmente en organizaciones con experiencia dilatada en las actividades sobre las que se aplica. Evidentemente, no puedo considerar de otro modo que no sea positivo los problemas que me haya podido encontrar a lo largo de estos meses en relación a mi labor en esta empresa. Sin duda, cometiendo errores se aprende, así como enfrentándose a las diversas complicaciones que surgen de una relación como la que he tenido con la organización. Sin embargo, la dinámica previa de identificación de necesidades, en base a sus propias experiencias y a la auto-percepción de sus capacidades, sería otra de las cuestiones positivas que he podido extraer de la propuesta; por un lado, porque la ejecución de esa parte me proporcionó, de manera aún latente, un estimable interés por bucear en la documentación que estas personas podrían utilizar (es de suponer que difícilmente, especialmente en según qué funciones, podrán desarrollarla toda), en las intervenciones, así como en textos (más de los que hubiera creído en un principio, por cierto), dedicados a la intervención en emergencias desde el punto de vista psicológico. De ese modo, la idea era abordar el proyecto desde un punto de vista multidisciplinar; en relación a los contenidos de la actividad a desarrollar, debían componerse, por un lado y como ya introduje en el apartado teórico, de las herramientas conceptuales de aplicación habitual en el campo de la emergencia psicológica (estrategias de intervención psicológica en desastres, intervención en crisis, aplicaciones cognitivo-conductuales, etc.). Por otro, debía aportar una metodología desde el punto de vista de la formación y la instrucción capaz de comprometer al voluntario, de llevarlo más allá de la mera asimilación de contenidos, para lo cual era importante precisamente esa primera parte de acción participativa en la propuesta. Se trataba básicamente de convertirme en una especie de mediador entre esos contenidos y el voluntario que los asume, a la vez que invitarle a actuar en el proceso, a intervenir de forma, como indico en el propio apartado, “auto-cualificante”. Creo que todos esos objetivos se han podido llevar a cabo.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

En cualquier caso, qué duda cabe, la orientación de dar continuidad al proyecto, en base al triple objetivo especificado en el apartado Introducción y Objetivos (reforzar su capacitación, fomentar el trabajo en grupo y limitar al mínimo el tiempo de inactividad y su exposición a la desmotivación), me parece adecuada, motivo por el que he puesto en manos de mi tutora la posibilidad de hacerlo.

Otro de los aspectos trabajados que más positivamente valoro ha sido la adecuación de la información obtenida a las herramientas formativas. Las mismas, con base multimedia, podrán ser utilizadas, además de en este proceso, en las ocasiones que los responsables del centro estimen oportuno en el futuro, estando seguro de que responden a una necesidad contrastada. Y ha sido positivo por la capacidad que me ha proporcionado para practicar con un método de apoyo a la impartición de docencia que permite al profesorado concentrarse en la explicación, sin necesidad de memorizar datos concretos que ya estarían expuestos en la presentación, y que el alumno puede ir asimilando o discriminando según aparecen en pantalla. También, en relación con la consideración anterior, será necesario que la construcción de las nuevas herramientas formativas evolucione, pero especialmente importante me parece que lo haga el formato de aplicación de las mismas a los voluntarios. Ya me he referido en varias ocasiones al carácter constructivista que desearía aplicar al proceso; una de las ventajas más claras que he podido observar en el grupo objeto de la investigación en relación a la misma, es su capacidad, como ya he repetido anteriormente, para identificar sus propias necesidades, motivo por el cual utilicé la herramienta ya descrita. Esta particularidad, a mi juicio, debería ser ampliada a la actividad formativa en sí, de modo que la misma en ningún caso podría limitarse a la explicación por parte del formador y la recepción pasiva de los voluntarios. Por el contrario, esa capacidad para extraer conclusiones de la experiencia debería, especialmente en el caso de los más veteranos, proporcionarnos la posibilidad de implantar un formato mucho más interactivo, practicado durante este cuatrimestre, y basado en la relación directa entre los alumnos y el propio docente, así como en el intercambio de información constante (debate). Para ello, evidentemente, este último deberá contar con la capacidad suficiente para, no únicamente desarrollar los temas a exponer, sino incentivar a los oyentes para participar activamente en la actividad, así como para ser capaz de improvisar adecuadamente en función de la orientación que tome la misma, lo cual supone una dificultad en relación a otros formatos más tradicionales. El propio docente, sin duda, se verá beneficiado por este tipo de actividad, la cual será del mismo modo motivadora para el mismo. Yo mismo he tenido la oportunidad de trabajar en base a esta dinámica; sin duda, este ha sido otro de los aspectos que ha arrojado un resultado positivo.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

No obstante, está claro que para poder validar esta propuesta en su conjunto era totalmente necesario tener una perspectiva global, holística y con capacidad crítica en relación a los equipos que intervienen en las emergencias. Considero por tanto que mi ventaja pasaba por el hecho de haber tenido la oportunidad, durante bastante tiempo, de conocer el funcionamiento de estos grupos, aunque en el caso de la ERIE Psicosocial me encontraba a cierta distancia de esa afirmación. El trabajo realizado tiene un sentido estratégico, ya que normalmente no se llevan a cabo investigaciones que tengan como fin determinar carencias formativas, siendo éste un hecho, a mi juicio, que aporta un valor intrínseco a la intervención, la cual sería capaz de aportar criterios muy válidos en ese sentido, siempre y cuando nos molestemos en rescatarlos sistemáticamente. Una de las dimensiones trabajadas en este sentido, para adquirir esta perspectiva, sería la de las relaciones interpersonales basadas tanto en comunicaciones informales como en diálogos dirigidos cuyo fin habría sido, además de encontrar mi sitio en el grupo a nivel personal, conseguir extraer conclusiones válidas sobre su labor.

Estas prácticas han demostrado la capacidad que esta organización tiene para gestionar autónomamente herramientas que le permitan crecer, más allá del estancamiento que como mal endémico se suele dar en instituciones con una larga trayectoria en su labor, y en las cuales lo común es acomodarse en relación a la experimentación con nuevos métodos.

Pero sin duda, la cuestión que más profundamente me ha hecho reflexionar, estaría en relación con la enorme importancia que tendría, en esta organización, no obviar la dinamización del voluntariado en todas sus facetas, desde las basadas en la propia intervención, como las referidas a la actualización de conocimientos y capacidades. El reciclaje de los conocimientos en base a los cuales se desarrolla esta labor debe ser, por tanto, una prioridad ineludible. El enfoque actual es adecuado, pero mi trabajo en el centro ha demostrado que la mejora continua es una posibilidad a la que no debemos renunciar. Prueba de ello es que la respuesta en lo que a este aspecto se refiere ha sido satisfactoria, gracias en parte a nuestra insistencia explícita de cara al voluntario en relación a su importancia, así como a la acertada puesta en práctica del proyecto. Sin duda, es de ahora en adelante nuestra obligación, poner especial énfasis en esas cuestiones, ya que de lo contrario aspectos cruciales para el grupo humano que compone la Cruz Roja, como la motivación por la tarea, se verán seriamente comprometidos. En ese sentido, el enfoque grupal de las tareas me parece una cuestión fundamental desde la que abordar cualquier tipo de iniciativa. Durante el trabajo de investigación, he podido comprobar cómo mis ideas originales en relación al mismo pasaban necesariamente por una adecuación a las necesidades del conjunto

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

de los voluntarios, más que a interpretaciones individualistas de su labor. Eso no significa que la dinámica interdisciplinar que fundamenta su trabajo no requiera la adecuación de ciertas herramientas a necesidades diferenciadas, especialmente en relación a la cualificación del personal, sino que no podemos desglosar cada parte del conjunto a la hora de validar esta clase de propuestas, pues sería incompatible con la proyección integral que fundamenta su trabajo. En clave gestáltica, se podría decir que el todo, en este caso, también sería más que la suma de las partes. Es aquí donde me gustaría hablar de la respuesta que el grupo humano en su conjunto ha tenido ante el proyecto. Pienso que la labor realizada, de algún modo ha conseguido cohesionar y hacer más compacto al mismo, en parte por la capacidad de la actividad para proporcionarle herramientas con las que observar a su alrededor, algo indispensable si queremos conocer a las personas que están a nuestro lado. Como ejemplo práctico, puedo citar que entre el primer encuentro y el último he podido observar una evolución en lo que a confianza intragrupal y participación se refiere, algo que podríamos achacar, como apuntaba más arriba, a la capacidad del proyecto para invitar a la reflexión y la expresión de experiencias y sentimientos.

Debemos por tanto valorar en su justa medida la instrucción, así como la aportación que la disciplina psicológica puede aportar a la misma. De ese modo, no únicamente deberíamos tener en cuenta los beneficios que un adecuado plan formativo, máxime en este tipo de organizaciones, puede proporcionar; deberemos ir más allá, hasta entender la importancia de que los participantes en el mismo asuman una serie de cambios sustanciales, consecuencia de ese proceso, que dependiendo del modo en el que lo llevemos a cabo podrían suponer un proceso evolutivo y de progreso constante, tanto a nivel personal como grupal o interpersonal. La cuestión sería, pues, no únicamente hacer explícita información, sino invitar a relacionar de modo bi-direccional teoría y práctica, así como a predisponer al personal hacia la reflexión, la autocrítica y la crítica constructiva, en la línea de lo comentado unos párrafos más arriba, como herramientas desde las que construir nuevos métodos de aprendizaje y conocimiento. Insisto nuevamente en que la perspectiva constructivista, basada no únicamente en el procesamiento de la información, sino también en el desarrollo cognitivo de los estudiantes, debería prevalecer sobre cualquier abordaje reduccionista y limitado en relación a esta cuestión. La puesta en práctica final de la actividad formativa, en la cual se produjeron interesantes debates en torno a las cuestiones expuestas, es un claro ejemplo de ese enfoque.

Fue Spinoza quien expresó que una cosa era el objeto y otra muy distinta la idea relativa al mismo. De alguna manera, en este caso quiero recuperar esa reflexión para hacerme entender a mí mismo que una cosa es la intervención, y otra muy distinta la

idea que los voluntarios tengan de la misma. No puedo ayudar, de ningún modo, a alterar lo primero, pero sí creo poder, con un poco de esfuerzo, hacer que interpreten del modo más ventajoso posible lo segundo. De ese modo, es fundamental estudiar tanto el medio y su significado como a las personas que se desenvuelven en el mismo, para poder proyectar valores que hagan a las segundas más aptas para desarrollar su labor en cualquier escenario posible. Es lo que he intentado; componer un pequeño mapa (extensible, por supuesto, en el futuro) de la intervención, en base a experiencias, e invitar a las personas que me han proporcionado esos datos a ver la situación de modo diferente en el futuro, apoyándose para hacerlo en su propia capacidad reflexiva y de autocrítica (materializada tanto en la encuesta como en el posterior proceso –diálogos informales, actividad participativa, etc.-).

Anticipo como mínimo intentos semejantes tendentes a rentabilizar el enorme potencial humano al servicio de esta institución, en aras de la consecución de unos fines tan nobles como cargados de responsabilidad. Espero haber podido participar de algún modo en ese futuro proyecto.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

En caso de ser necesaria una consulta en relación al tema expuesto, deberían tenerse en cuenta los siguientes títulos, además de los indicados en el apartado de Bibliografía de este documento:

- ⇒ Cuello, O. Identificación masiva de cadáveres ante situaciones de catástrofe. Facultad de Psicología. Universidad del Aconcagua.
- ⇒ Ferrán, G. (2008) Asistencia psicológica a víctimas. Madrid, Ediciones Arán
- ⇒ Manual del Interviniente del ERIE Psicosocial. Madrid, Cruz Roja Española
- ⇒ Tizón, J. (2009) Pérdida, pena, duelo; vivencias, investigación y asistencia. Barcelona, Editorial Paidós

8. ANEXOS

En este apartado aportaré el contenido de las herramientas informáticas de apoyo creadas y posteriormente utilizadas en la consecución de la acción formativa. Durante la misma se han utilizado diversos textos que incluyo en los apartados de bibliografía y referencias bibliográficas.

GUÍA PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE FAMILIARES EN IDENTIFICACIÓN

Índice

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

Alumno: Max Ibarrola Guillén

1. Introducción
2. Importancia del acompañamiento
3. Pautas de intervención
4. Características del proceso
5. Apoyo psicológico en la atención a familiares y allegados durante la identificación de víctimas.

INTRODUCCIÓN

- Uno de los procesos más complicados y comprometidos desde el punto de vista de la intervención psicosocial en emergencias, es el reconocimiento e identificación de víctimas consecuencia de un desastre o incidente de cualquier tipo.
- A través de esta acción, los allegados están expuestos a un gran impacto desde el punto de vista psicológico, hecho que podría afectarnos indirectamente como intervinientes.
- Controlar ambas variables y sus consecuencias es un factor de gran importancia en el marco de la intervención psicosocial.

IMPORTANCIA DEL ACOMPAÑAMIENTO

- Como se ha manifestado en diversas ocasiones en el material teórico de la ERIE, el apoyo emocional es fundamental para conseguir que los familiares y allegados puedan controlar en la medida de lo posible la experiencia a la que se están enfrentando y canalicen los recursos con los que cuentan a tal fin.
- En este escenario, nos encontramos ante uno de los momentos de mayor impacto emocional a los que tiene que enfrentarse el familiar después de recibir la noticia, especialmente por las circunstancias en las que suele desarrollarse la situación.
- Esto hace que sea necesario estar presente en ese momento, a fin de poder aportar pautas y elementos de apoyo concretos.

PAUTAS DE INTERVENCIÓN

Una de nuestras principales funciones será la de intentar disminuir el impacto emocional situacional sobre el familiar o allegado. Debemos prestar especial atención a las características del contexto en el que se desarrolla la identificación, intentando que en el mismo:

- Exista un margen de privacidad suficiente como para que la identificación tenga un carácter íntimo (paredes o biombos, etc.), así como una adecuada ventilación.
- No se produzcan, en la medida de lo posible, solapamientos en la identificación, de forma que evitemos el contagio emocional entre los familiares.
- El cuerpo se encuentre en las mejores condiciones posibles, a fin de disminuir el choque emocional de su visualización. Podemos apoyarnos en el reconocimiento fotográfico si las circunstancias lo aconsejan.
- Se extraigan del contexto todo tipo de objetos que resulten visualmente impactantes, como equipos de electromedicina, restos biológicos, etc. La limpieza es otro aspecto a tener en cuenta, de modo que no de la sensación de que no se está realizando la labor de forma cuidada.
- Cualquier lesión (evisceraciones, amputaciones, etc.) que pueda suponer un aumento del impacto emocional deberá ser cuidadosamente ocultada, dejando únicamente a la vista para la identificación las partes del cuerpo necesarias para llevar a cabo la misma (rostro con los ojos cerrados y manos, en principio).
- Si ambos aspectos son incompatibles, será necesario advertir al familiar o allegado de las circunstancias en las que se encuentra el cuerpo, antes de su entrada al reconocimiento.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

Alumno: Max Ibarrola Guillén

-Se dispondrá de zonas reservadas para que los familiares puedan exteriorizar su dolor de modo privado, con posterioridad a la identificación.

-Para que lo anteriormente comentado pueda llevarse a efecto adecuadamente, deberán evitarse, en la medida de lo posible, estrategias que conlleven una masificación de los cuerpos, como las identificaciones en camiones frigoríficos o pistas de hielo.

-Será prioritario evitar que se den identificaciones erróneas, ya que podrían generar un aumento significativo de la tensión emocional a la que se ven sometidos los familiares; para ello:

- SE PROPORCIONARÁN A LOS FAMILIARES, DE FORMA ESCALONADA, PISTAS EN RELACIÓN AL CUERPO QUE PERMITAN CONFIRMAR, ANTES DE SU VISIONADO, QUE LA IDENTIFICACIÓN ES CORRECTA
- SI NO ESTAMOS SEGUROS DE QUE ESE PROCEDER NOS APORTA UNA IDENTIFICACIÓN POSITIVA, PODEMOS APOYARNOS EN OBJETOS PERSONALES (CADENAS, PULSERAS, ETC.)

CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

-La identificación de víctimas es un proceso en el que el **tiempo** es un factor importante, ya que pueden producirse alteraciones en el cuerpo si no se tienen en cuenta ciertas condiciones de conservación. Eso conlleva la necesidad de disponer, especialmente en el caso de grandes desastres producidos en zonas de difícil acceso, de una infraestructura adecuada para minimizar ese efecto.

-Por otro lado, antes de proceder a la identificación, las autoridades deberán haber **evaluado** los riesgos inherentes al proceso, como las medidas de profilaxis adecuadas para el manejo de cuerpos o la estimación de las circunstancias que puedan originar la extensión de enfermedades contagiosas.

-Se deberán tener siempre en cuenta los protocolos administrativos que se estipulen en cada caso, los cuales exigirán el adecuado relleno de fichas de identificación. Los factores **legales** de la acción han de ser previstos de forma paralela a los emocionales.

-Es posible que deban producirse **transiciones** de los cuerpos entre los diferentes habitáculos, especialmente cuando se trata de morgues de emergencia. En ese caso, se habrán de habilitar recorridos que no invadan los espacios destinados a la espera de los familiares y allegados.

-Debemos tener en cuenta que durante el proceso se **solapa** la actividad multidisciplinar de varios equipos (médicos forenses, cuerpos de seguridad, equipos de atención a los familiares, etc.), siendo nuestra obligación en todo momento responder de forma profesional y respetuosa a toda situación que se pueda producir como consecuencia de esa coincidencia.

-Como consecuencia de la complejidad del proceso, puede cundir el **desconcierto** en relación a la ubicación de las zonas adecuadas para la labor de identificación, así como las funciones del personal relacionado con la misma. Es conveniente informarse sobre todos estos aspectos, a fin de no dar una imagen posterior de insuficiencia.

APOYO PSICOLÓGICO EN LA ATENCIÓN A FAMILIARES Y ALLEGADOS DURANTE LA IDENTIFICACIÓN DE VÍCTIMAS

- DEBEREMOS DARLE OPCIÓN, SIN NINGÚN TIPO DE CENSURA, A QUE EXPRESE SUS SENTIMIENTOS Y MIEDOS ANTE LO QUE ESTÁ VIVIENDO.
- DEBEREMOS EVALUAR, EN FUNCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA QUE PROCEDE A LA IDENTIFICACIÓN, ASÍ COMO DE SU RELACIÓN CON LA VÍCTIMA, LOS RIESGOS POTENCIALES PARA LA MISMA EN EL MOMENTO DEL ENCUENTRO (POSIBILIDAD DE CRISIS AGUDAS, REACCIONES PELIGROSAS, ETC.), ASÍ COMO LA FASE EMOCIONAL EN LA QUE SE

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

Alumno: Max Ibarrola Guillén

- ENCUENTRA (NORMALMENTE DE AFLICCIÓN AGUDA, DEBIDO A LA POCA DISTANCIA TEMPORAL CON EL MOMENTO DEL CONOCIMIENTO DE LA NOTICIA)
- DEBEREMOS APOYARLES EN EL PROCESO DE ASUNCIÓN DE LA REALIDAD DE LA MUERTE, EVITANDO HACER CONCESIONES A OTRAS POSIBILIDADES.
 - INVITARLE A QUE ASUMA EL PROCESO DE DESPEDIDA DE FORMA NORMALIZADA, INTENTANDO QUE NO DESARROLLE IDEAS EXTRAÑAS O IMPULSIVAS, COMO LA EVITACIÓN DE ASISTIR AL FUNERAL O LA DE NEGAR DRÁSTICAMENTE LA VERACIDAD DE LO QUE ESTÁ SUCEDIENDO.
 - LLEVAR A CABO EL PROCESO COMUNICATIVO DE MANERA NATURAL, NO EVITANDO IMPLICAR AL FALLECIDO EN EL MISMO. ESO AYUDARÁ A APORTAR REALISMO A LA SITUACIÓN Y VIVENCIARLA. INTENTAR NO APORTAR TÓPICOS DEL TIPO “TRANQUILO, TODO PASA, NO TE PREOCUPES...”
 - RESPETAR EL ESPACIO FÍSICO Y ENTABLAR CONTACTO SI LA SITUACIÓN LO REQUIERE.
 - ES IMPORTANTE QUE APORTEMOS LA MÁXIMA OBJETIVIDAD POSIBLE, BUSCANDO UN EQUILIBRIO ENTRE LA NO DRAMATIZACIÓN Y EL DESDEÑAR CIERTOS ASPECTOS RELEVANTES DE LA SITUACIÓN.
 - CUALQUIER ESTIMACIÓN DEL TIEMPO QUE PUEDA TARDAR UNA PERSONA EN REACCIONAR AL IMPACTO INICIAL ES INVALIDADA POR LA HETEROGENEIDAD DE LAS RESPUESTAS POSIBLES. DIFERENTES PERSONAS REACCIONARÁN DE MODO MUY DIVERSO.
 - ES IMPORTANTE NO JUZGAR A LA PERSONA ACOMPAÑADA DURANTE LA IDENTIFICACIÓN. CUALQUIER MANIFESTACIÓN QUE HAGA DEBERÁ SER RESPETADA.
 - NOS COMUNICAREMOS EN UN MARCO DE ESCUCHA ACTIVA, ENTENDIENDO COMO TAL LA QUE:-SE BASA EN UN ESFUERZO EMPÁTICO POR ENTENDER EL CONJUNTO DEL MENSAJE, PRECEDIDO DE UNA PREDISPOSICIÓN PSICOLÓGICA PARA HACERLO.
 - INTERPRETA TONO DE VOZ, SIGNIFICADO DE LAS PALABRAS Y GESTOS POR IGUAL, Y RETROALIMENTA ESTAS ACCIONES.
 - EN LA PRÁCTICA, SE MATERIALIZA A TRAVÉS DE:
 - INVITACIÓN A CONTINUAR EL RELATO
 - HACER RESÚMENES DE LO RELATADO
 - APROBAR CON GESTOS LO EXPUESTO
 - EXTRACTAR LAS IDEAS PRINCIPALES
 - NO INTERRUMPIR E INTENTAR MANTENER LA ATENCIÓN
 - DEBEREMOS INTENTAR QUE LOS FAMILIARES NO SE DISPERSEN Y PERMANEZCAN EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE RODEADOS DE PERSONAS DE SU ENTORNO.
 - DESARROLLAR UNA ACTITUD DE DISPONIBILIDAD Y RESPETO CONSTANTES, INDEPENDIEMENTE DE LA REACCIÓN INICIAL DE LOS AFECTADOS, DE FORMA QUE LOS FAMILIARES Y ALLEGADOS NOS CONSIDEREN UN APOYO DURANTE TODO EL PROCESO.
 - EN LA “INUNDACIÓN MENTAL” QUE SUELE SOBREVENIR A ESTOS HECHOS (MUERTES IMPREVISTAS) DURANTE EL PROCESO DE DUELO, TIENE MUCHA IMPORTANCIA EL MODO EN QUE SE HA GESTIONADO LA COMUNICACIÓN CON LA FAMILIA. DEBEMOS SER CAUTOS A LA HORA DE GENERAR NUESTRAS APORTACIONES.

GUÍA PARA AFRONTAR EL ESTRÉS EN LA INTERVENCIÓN DEL EQUIPO ERIE PSICOSOCIAL

1. Introducción
2. Nociones básicas sobre el estrés
3. Situaciones de estrés en el contexto de la intervención con el ERIE
4. Pautas y estrategias para controlar el estrés durante la intervención
5. Estrategias de ayuda aplicables después de la intervención.

INTRODUCCIÓN

- El estrés, entendiendo como tal la reacción del cuerpo ante estímulos internos o externos que supongan una amenaza para éste, tendría una función originariamente adaptativa que puede, si la situación se prolonga o se exceden los recursos del individuo para hacerle frente, conllevar un desbordamiento de los mismos.
- Una situación, además de la exposición crónica a ciertos estímulos, que podría desencadenar ese hecho, sería la vivencia traumática o crítica de una experiencia concreta. Es principalmente en este punto donde los intervinientes de la ERIE estamos expuestos a sufrir sus consecuencias.
- Es por ello que esta guía pretende ser una herramienta básica para prevenir y en su caso reconducir los efectos de esa manifestación durante el desarrollo de la intervención en emergencias.

NOCIONES BÁSICAS SOBRE EL ESTRÉS

Al margen de la definición expresada en la introducción, existen una serie de nociones básicas sobre el estrés que conviene recordar antes de abordar las estrategias y pautas recomendadas en la intervención:

TIPOS DE ESTRÉS

AGUDO: se relaciona con demandas situacionales inmediatas o anticipadas. Según el grado, puede suponer un agotamiento considerable. Esta es la forma a la que en la mayoría de las ocasiones nos enfrentaremos en las intervenciones.

EPISÓDICO AGUDO: supone una ampliación en lo que respecta a la incidencia en número de veces o prolongación del tipo anterior, lo cual genera un desgaste energético de ingentes proporciones.

CRÓNICO: supone la cronificación de las formas anteriores, ante demandas que se prolongan (cuidado personas sin periodos de descanso, etc.) lo cual conlleva una habituación que enmascara una problemática que podría derivar en serias patologías orgánicas.

REACCIONES ANTE SITUACIONES DE ESTRÉS

Existen diferentes tipos de reacciones ante una situación de estrés; algunos autores especializados (Montoya, 2002) las dividen en:

Físicas: según la intensidad, podrían ir desde mareo, sudoración, vómitos, escalofríos o dolor de cabeza, hasta cansancio generalizado o agravamiento de patologías de base en la persona.

Cognitivas: desorientación, pesadillas recurrentes relacionadas con el evento, pérdidas de memoria o atención, miedos continuos, o preocupaciones injustificadas.

Emocionales: síntomas depresivos (tristeza, aflicción, desesperación), ponerse en el lugar del que sufre, sentimientos de culpa, labilidad emocional.

Comportamiento: dificultad para conciliar el sueño, lloros frecuentes, sobresaltos, necesidad de seguir en el contexto de la intervención, hiperactividad, aislamiento social.

SITUACIONES DE ESTRÉS EN EL CONTEXTO DE LA INTERVENCIÓN VOLUNTARIA CON EL ERIE

Existen multitud de situaciones (Monteros, 2008) en el marco de nuestra labor como voluntarios en la ERIE que serían susceptibles de generar un aumento considerable del nivel de estrés; las mismas podrían resumirse en los siguientes ejemplos:

- Intervenciones prolongadas en contextos particularmente impactantes o ansiógenos.

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

Alumno: Max Ibarrola Guillén

- Cargas de responsabilidad en el marco de la intervención de grado superior al habitual.
- Acumulación de actividades en la intervención.
- Insuficiencia en la capacidad del personal en relación a ciertas variables a la hora de afrontar la intervención.

PAUTAS Y ESTRATEGIAS PARA CONTROLAR EL ESTRÉS DURANTE LA INTERVENCIÓN

- Procurar estar tranquilo y transmitir esa sensación a todos los miembros del equipo. Evitar el contagio emocional.
- No dejarse llevar por pensamientos en clave futura sobre lo que nos espera más adelante. Pensar en el aquí y el ahora.
- Entrenamiento previo en técnicas de relajación para controlar la respiración voluntariamente en situaciones comprometidas.
- No tener expectativas elevadas o sobreestimar tu capacidad o la del resto de los miembros del equipo con respecto a ciertas labores en la intervención.
- Reciclarse en relación a los conocimientos teórico-prácticos propios de la capacitación profesional y labores del interviniente, a fin de que en el momento de la intervención puedan aplicarse sin dudas e inseguridades.
- Conocer nuestros propios límites psicológicos y emocionales, y respetar los periodos de descanso cuando nos acercamos a rebasarlos.
- Tener claro que la responsabilidad es compartida con el resto de los intervinientes, así como con la propia organización a la que representamos. No intentar abarcar acciones o responsabilidades que no nos corresponden, ni interpretar que **debemos** solucionar cualquier eventualidad “cueste lo que cueste”.
- Buscar apoyo continuamente en los compañeros, especialmente en los experimentados. Comparte sentimientos y vivencias. Todos estáis en la misma situación.
- Intentar anticiparnos a los problemas que puede generar la intervención, para facilitar su abordaje y evitar sobrecargas emocionales.
- Cuidar nuestras necesidades fisiológicas antes, durante y después de la intervención (comer adecuadamente, dormir el tiempo necesario si ésta se prolonga...). Evitar pensamientos del tipo: “luego comeré; por un rato más, no pasa nada”
- El compromiso y la empatía con la persona sobre la que estamos interviniendo debe dar paso a un cierto grado de distanciamiento cuando la situación lo permita, a fin de poder aportar objetividad al proceso.
- Tener particular cuidado con situaciones de máxima influencia emocional a las que el interviniente de la ERIE puede estar expuesto, y que requerirían una rotación basada en tiempos no muy prolongados de actuación, como la intervención en tanatorios o identificación de víctimas.
- Debemos intentar no magnificar el suceso más allá de su proporción real. Hacerlo sólo nos conducirá a perder la perspectiva adecuada y entorpecerá nuestra labor.
- Toda intervención tiene aspectos positivos en los que podemos apoyarnos. El reconocimiento de las personas a las que estamos atendiendo, independientemente de la situación en la que nos hallemos, es uno de ellos. El aprendizaje para poder mejorar en el futuro es otro.

ESTRATEGIAS DE AYUDA APLICABLES DESPUÉS DE LA INTERVENCIÓN

Según Ayuso y Ruiz (2010), existen varias actividades que pueden ayudar al interviniente de la ERIE a recuperarse emocionalmente de la situación de estrés vivida:

- DEFUSING

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

Consiste en un proceso de desactivación emocional grupal. Se basa en la expresión de las emociones y experiencias vividas en la catástrofe. La prevención de secuelas en el interviniente es su objetivo prioritario.

● DEBRIEFING

En formato grupal, y de forma estructurada, se deberá aplicar entre 48-72 horas después de la intervención.

Objetivos:

- disminuir significativamente el impacto emocional sobre el voluntario.
- aportar herramientas para poder integrar la experiencia vivida.
- normalizar las reacciones expresadas.
- generar estrategias de afrontamiento.
- identificar la posible existencia de voluntarios que necesiten ayuda externa.

Fases:

- Introducción
- Hechos: relato de lo vivido por cada participante.
- Pensamientos: expresión de éstos durante todo el proceso de la intervención.
- Emociones: expresión de éstas durante todo el proceso de la intervención.
- Síntomas: si el interviniente considera que los tiene (depresivos, estrés postraumático, etc.), explicarlos.
- Educación: normalización de sentimientos y refuerzo de estrategias de afrontamiento.
- Reentrada: pautas finales e identificación de voluntarios que deben solicitar apoyo externo.

9. BIBLIOGRAFÍA

- ⇒ Aguilera, A., Jarque, L., Miró, J., Pacheco, M., Parra, R., Pubill, M.J., Talam, A., Tusset, A. (2010) Intervenciones cognitivas. En G. Feixas (Coord.), A. Aguilera, L. Jarque, J. Miró, M. Pacheco, R. Parra, M.J. Pubill, A. Talam, A. Tusset, *Técnicas de intervención y tratamiento psicológico*. Barcelona, Editorial UOC
- ⇒ Ayuso, F, Ruiz, M. (2010) Protocolo de actuación del técnico en emergencias sanitarias no asistenciales. Madrid, Editorial Arán
- ⇒ Bellack, L., Small, L. (1980) *Psicoterapia breve y emergencia*. México, Editorial Pax
- ⇒ Corral, E., Gómez-Mascaraque, F.J. (2009) *Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid, Arán Ediciones
- ⇒ Duque, F., Mayo, M., Álvarez, M. (2007) *Superando el trauma; la vida tras el 11-M*. Barcelona, Editorial Liebre de Marzo
- ⇒ Ferrán, G. (2008) *Asistencia psicológica a víctimas*. Madrid, Arán Ediciones

PROYECTO FINAL PRÁCTICUM I PSICOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN
Alumno: Max Ibarrola Guillén

- ⇒ García, M., Valero, M., Gil, J.M. (2007) *Psicología y desastres, aspectos psicosociales*. Oviedo, KRK Ediciones
- ⇒ http://www.cruzrojamadrid.org/que_hacemos/socorros_y_emergencias/erie/erie_de_intervencion_psicosocial/
- ⇒ López, J. (2005) *Facilitar la formación con calidad*. Madrid, Editorial Cisspraxis
- ⇒ Martín, C. (2000) *Apoyo psicosocial en catástrofes colectivas*. Caracas, Editorial Melvin
- ⇒ Monteros, S. (2008) *Guía Práctica Anti-estrés dirigida al personal voluntario*. Cruz Roja Española.
- ⇒ Montoya, J. (2002) *Intervención en crisis*. En *Sobre el duelo; como ayudarnos y ayudar a otros a recuperarse de la pérdida de un ser querido*.
- ⇒ Moreno, R., Peñacoba, C., González, J.L., Ardoy, J. (2003) *Intervención psicológica en situaciones de crisis y emergencias*. Madrid, Editorial Dykinson.
- ⇒ Román, A., Prados, D., Moreno, D., Valverde, E., López, J., Delgado, J.R., Barrena, J.R., Martínez, L., Arribas, L., Encabo, M. (2010) *Manual de protocolos de los ERIE de Intervención Psicosocial*. Madrid, Edita Cruz Roja
- ⇒ Ruiz, J.J., Imbernón, J.J., Cano, J.J. (1999) *Psicoterapia cognitiva de urgencia*. ESMD-Úbeda.
- ⇒ San Juan, C. (2001) *Catástrofes y ayuda de emergencia*. Barcelona, Editorial Romanya/Valls
- ⇒ Slaikeu, K.A. (1988) *Intervención en Crisis*. México, Editorial Manual Moderno
- ⇒ Valero, M., Gil, J.M., García, M. (2007) *Profesionales de la psicología ante el desastre*. Oviedo, KRK Ediciones

