



 **Controlar el Estrés sobre el Terreno** (FISCR; 2001; 20 paginas) [EN] [FR]

-  [Introducción](#)
-  [¿Qué es el estrés?](#)
-  [Estrés acumulativo](#)
-  [Cómo afrontar las experiencias traumáticas](#)
-  [El programa de apoyo psicológico para los delegados](#)
-  [Breve cuestionario sobre el estrés*](#)
-  [Bibliografía](#)
-  [Back cover](#)

Introducción

En 1993, la Asamblea General de la Federación adoptó una decisión sobre la importancia del "apoyo psicológico a las víctimas de desastres y otras vivencias que causan tensiones". Poco después, una serie de situaciones conflictivas puso de manifiesto la existencia de otra categoría de personas psicológicamente afectadas por los desastres: las personas que participan en las actividades de socorro. Se tomó conciencia de la urgencia creciente de atender las necesidades de los delegados de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja* en situaciones de desastres humanitarios complejos, tales como la operación Rwanda. El apoyo psicológico a los delegados planteó un importante desafío.

*Nota: Obviamente, con este término estamos designando a personas de ambos sexos.

A partir de 1993, el programa de apoyo psicológico a los delegados fue ganando gradualmente amplio reconocimiento en las Sociedades Nacionales, en la Secretaría y entre los delegados.

Actualmente hay dos asesoras sobre estrés contratadas por la Federación, con base en Ginebra, dedicadas a apoyar a los delegados durante el desempeño de sus tareas. Se entrevistan con los delegados antes de la misión y tras la finalización de la misión (briefing/debriefing), se comunican con ellos en el terreno por vía telefónica o por e-mail y, en caso necesario, los visitan en el terreno.

Este folleto fue concebido como un instrumento útil para los delegados antes, durante y después de su misión. Su objetivo es ayudarles a reconocer, prevenir y reducir el estrés en el campo de acción. Esperamos que aliente a los delegados a cuidarse a sí mismos y a los otros delegados y a usar plenamente sus capacidades. ¡Disfruten su misión!

Karine Bonvin
Christine Meinhardt
Asesoras sobre estrés de la Federación



 **Controlar el Estrés sobre el Terreno** (FISCR; 2001; 20 paginas) [EN] [FR]

-  [Introducción](#)
-  [¿Qué es el estrés?](#)
-  [Estrés acumulativo](#)
-  [Cómo afrontar las experiencias traumáticas](#)
-  [El programa de apoyo psicológico para los delegados](#)
-  [Breve cuestionario sobre el estrés*](#)
-  [Bibliografía](#)
-  [Back cover](#)

¿Qué es el estrés?

El estrés es normal. Es la reacción natural del organismo en respuesta a un desafío físico y/o emocional.

El estrés puede ser positivo para activar el cuerpo, la mente y la energía de una persona. Se puede definir como la capacidad individual de movilizar cada recurso del organismo para reaccionar rápida y adecuadamente ante cualquier tipo de situación. Sin embargo, si el estrés se prolonga excesivamente, los recursos del organismo se agotan y la persona desarrolla formas perjudiciales o negativas de reacción al estrés.

Estrés básico

Se trata de un estrés "de fondo" o subyacente. El estrés básico puede estar motivado por distintas fuentes de tensión, a nivel individual, emocional, familiar o social. Puede aumentar cuando cambian las circunstancias de la vida diaria (estar alejado de la familia sin una comunicación adecuada, trabajar con personas desconocidas de distintas culturas, incertidumbre en cuanto al trabajo, nueva información a asimilar, etc.). Los delegados deben estar preparados para estas contingencias y aprender a desarrollar estrategias para afrontarlas. El estrés básico generalmente disminuye después de las primeras semanas de haber sido asignado a nuevas tareas.

Estrés acumulativo

Aparece luego de una exposición prolongada a factores de estrés laborales y no laborales y puede llevar al estado de extenuación profesional conocido como "síndrome de *burn-out*".



Agotamiento profesional (síndrome de *burn-out*)

Es el debilitamiento de los mecanismos normales para afrontar el estrés.

Estrés traumático o estrés propio de incidentes críticos ("*critical incident stress*")

Se produce por situaciones que salen de lo común, en las que el delegado percibe que su vida está bajo una amenaza inminente, o en las que es testigo o víctima de violencia o de un desastre natural.

En algunos casos, el estrés traumático puede conducir posteriormente a un **síndrome post-estrés traumático (SPET)**, una patología que requiere la derivación a un especialista en salud mental.

Causas de estrés en el terreno citadas frecuentemente

Condiciones de vida difíciles

Intensa carga de trabajo o inactividad

Relaciones y comunicaciones

Diferencias culturales
Falta de espacio y de privacidad / Conflictos de personalidad

Falta de actividades recreativas y de vida social o cultural

Inseguridad

Guerra / problemas de seguridad
Ser víctima de ataques o robos

Amenazas al bienestar / riesgos de salud

Imposición de restricciones por motivos de seguridad
Amenaza de efectos tardíos o de repetición del desastre
Riesgo de accidentes y enfermedades

Carencia de infraestructura médica

Desafíos relacionados con los valores, ideales y creencias personales

Exposición a las consecuencias violentas de la guerra, de los desastres o de masacres

Exposición al sufrimiento y los traumas persistentes de las víctimas

Corrupción, situaciones o motivaciones ambiguas

Hostilidad de los beneficiarios, necesidades no satisfechas de los beneficiarios

Estrés relacionado con la familia del delegado

Estrés de la pareja acompañante

Falta de comunicación con la familia que está lejos

Regreso al hogar

Comunicación con la familia, amigos, colegas

Volver a la vida "de siempre"

Inestabilidad financiera

Preocupación por las oportunidades de trabajo futuras



 **Controlar el Estrés sobre el Terreno** (FISCR; 2001; 20 paginas) [EN] [FR]

-  [Introducción](#)
-  [¿Qué es el estrés?](#)
-  **[Estrés acumulativo](#)**
-  [Cómo afrontar las experiencias traumáticas](#)
-  [El programa de apoyo psicológico para los delegados](#)
-  [Breve cuestionario sobre el estrés*](#)
-  [Bibliografía](#)
-  [Back cover](#)

Estrés acumulativo

El estrés acumulativo se origina debido a una acumulación de diversos factores de estrés, como una gran carga de trabajo, falta de comunicación, la frustración de no poder satisfacer las necesidades de los beneficiarios, tener que enfrentar situaciones ante las cuales uno se siente impotente, falta de comodidades básicas e incapacidad de descansar o de relajarse... En circunstancias normales, esto puede ser controlado por personal idóneo y por los responsables del equipo de estrés, pero en ciertas situaciones de tensión como los desastres, el estrés acumulativo puede escalar rápidamente y desembocar en la extenuación profesional conocida como "síndrome de *burn-out*".

El estrés acumulativo es la forma de estrés que se observa con mayor frecuencia en las delegaciones.

Los delegados y los jefes de delegación no deben subestimarlos. Si bien es en gran medida inherente al trabajo humanitario y de socorro en emergencias, los miembros del personal deben velar porque se mantenga dentro de límites razonables, tomando en cuenta las circunstancias del momento.

¿Cómo reconocer el estrés acumulativo?

La clave para identificar el estrés acumulativo en una persona son los cambios en su comportamiento

Los signos más frecuentes de estrés acumulativo son:

Síntomas físicos: cansancio excesivo, diarrea, constipación, cefaleas, dolores abdominales y de espalda, trastornos del sueño, modificaciones del apetito.

Signos emocionales: ansiedad, frustración, sentimientos de culpa, cambios de humor, optimismo o pesimismo excesivos, irritabilidad, crisis de llanto, pesadillas, apatía, depresión.

Signos mentales: olvidos frecuentes, escasa concentración, falta de eficacia en el trabajo, actitud negativa, pérdida de creatividad y de motivación, aburrimiento, cavilaciones negativas, pensamientos paranoides.

Signos relacionales: sentirse aislado, intolerancia hacia los otros, resentimiento, soledad, problemas de pareja, quejas continuas, rehuir la vida social, comportamiento antisocial.

Cambios de comportamiento: aumento del consumo de alcohol, de medicamentos y/o de tabaco, cambios en los hábitos alimentarios o en el comportamiento sexual, aumento de comportamientos de riesgo, hiperactividad, evitar algunas situaciones, actitudes cínicas.

Cuestionamiento de las creencias: sentimiento de vacío, dudas relacionadas con las creencias religiosas, sentirse no perdonado, búsqueda de soluciones mágicas, pérdida del sentido de la vida, necesidad de probar la propia valía, cinismo con respecto a la vida.

Es importante que:

- tome conciencia de que los signos de angustia que usted y los otros presentan son legítimos y no son signos de debilidad personal o de falta de profesionalismo
- esté atento a fin de poder advertir los signos y síntomas que indican que sus mecanismos para afrontar los problemas están sobrecargados
- busque ayuda, no solamente para encarar los síntomas de estrés que van apareciendo en su interior, sino también para identificar y atacar la causa del estrés.

En un equipo, las siguientes reacciones grupales pueden deberse a estrés acumulativo:

Ira contra los directivos
 Falta de iniciativa
 Formación de camarillas ("círculo" interno y externo)
 Conflictos entre grupos
 Alta fluctuación del personal
 Actitud negativa hacia el lugar de trabajo
 Actitudes críticas hacia los colegas
 Mentalidad de chivo emisario

Rol de los directivos

Los directivos pueden desempeñar un papel vital en la prevención del estrés acumulativo, manteniendo de ese modo un ambiente de trabajo saludable. No solamente pueden servir como modelo de actuación saludable para su personal, sino que además pueden crear oportunidades para hablar de las tensiones y de los problemas de comunicación que surgen en la delegación, facilitar la realización de actividades extracurriculares -como las deportivas- u organizar diversas reuniones sociales.

Si perciben tendencias negativas deben brindar una oportunidad a la persona afectada de descansar y de hablar sobre las causas de su estrés. De acuerdo a la severidad de la situación, esto podría incluir conceder un fin de semana largo o R&R (reposo y recreación) fuera del país (en los lugares en que se aplica esta política).

El estrés acumulativo es evitable y reversible: prevenirlo es responsabilidad conjunta de los delegados y del personal directivo.

¿Como prevenir el estrés acumulativo?

Cuídese a sí mismo - Aprecie la importancia de un sistema de apoyo adecuado

Use plenamente sus recursos personales

- red social
- suficientes actividades recreativas

Conozca cuáles son

- sus recursos
- sus límites
- sus reacciones frente al estrés (ver cuestionario sobre estrés)

Comparta - comuníquese - exprésese con claridad

- encuentre a alguien con quien compartir sus dudas, sus temores y sus desilusiones
- exprese sus necesidades (al jefe de la delegación, a los colegas)
- diga "no" (por ejemplo si le están exigiendo demasiado en el plano profesional)

Apóyense mutuamente

- muestre que usted se preocupa por sus colegas y escúchelos
- evite criticar o restar importancia a sus observaciones
- manténgase alerta a los cambios de comportamiento y proponga alguna acción si fuera necesario (por ej., un fin de semana largo)
- en caso de incidentes relacionados con la seguridad, dedique un tiempo a comentarlos y a compartir sus emociones

Solicite ayuda a Ginebra

- al responsable de salud
- a la asesora en cuestiones de estrés (ayuda por teléfono, e-mail o fax; o una visita si fuera necesario)



Algunos consejos

- Siempre que sea posible observe horarios normales de trabajo. Evite trabajar durante los fines de semana.
- Dedique suficiente tiempo al descanso, al reposo y a las relaciones sociales.
- Aliméntese en forma equilibrada, en horarios regulares. Evite el exceso de alcohol.

- Manténgase en buen estado físico. Realice actividades que lo gratifiquen.



 **Controlar el Estrés sobre el Terreno** (FISCR; 2001; 20 paginas) [EN] [FR]

-  [Introducción](#)
-  [¿Qué es el estrés?](#)
-  [Estrés acumulativo](#)
-  [Cómo afrontar las experiencias traumáticas](#)
-  [El programa de apoyo psicológico para los delegados](#)
-  [Breve cuestionario sobre el estrés*](#)
-  [Bibliografía](#)
-  [Back cover](#)

Cómo afrontar las experiencias traumáticas

¿Qué es una experiencia traumática?

Una experiencia traumática es un suceso grave, angustiante, que usted ha padecido o del que ha sido testigo. Podría tratarse de la pérdida de alguna persona cercana o de haber sido herido, haber sufrido un accidente o haber sido sometido a violencia. Usted podría haber presenciado algo que lo haya afectado profundamente o haber estado implicado en alguna situación amenazante - guerra, masacre, desastre natural o industrial. Todos estos sucesos hubieran resultado angustiantes para cualquiera.

Luego de una experiencia traumática es saludable y normal reaccionar. También pueden producirse emociones fuertes de sólo pensar en lo que podría haber sucedido.

Reacciones durante los primeros días y semanas:

- Todo parece irreal, como una pesadilla. Le es difícil comprender y aceptar lo que ha sucedido.
- Sufre cefaleas, se siente enfermo o fiebre, transpira o sufre tensión muscular.
- Se siente triste, indiferente o emocionalmente paralizado.
- Se pone tenso o nervioso al recordar lo sucedido y evita situaciones que lo llevan a recordar el trauma.
- Tiene dificultades para conciliar el sueño, sufre insomnios o pesadillas.
- Los sucesos siguen reapareciendo en sus pensamientos.
- Recuerda los olores y sonidos, evoca los detalles del incidente.
- Tiene temor de que se repita el mismo horror o de volverse loco.
- Repasa reiteradamente en su mente los sucesos preguntándose "¿por qué ocurrieron?", sintiéndose responsable y deseando haber hecho algo distinto.

Algunas personas reaccionan con mayor intensidad que otras ante una misma situación.

Con el tiempo, estas reacciones normales provocadas por situaciones excepcionales van perdiendo intensidad. Sus

reacciones le ayudan a poder superar mentalmente la experiencia. Poco a poco se irá recuperando de la experiencia traumática y la vida seguirá su curso.

¿Cómo ayudarse a sí mismo?

- En caso de un incidente relacionado con la seguridad o de un hecho traumático, el jefe de la delegación le asesorará sobre los procedimientos administrativos. Hable con alguna persona con quien se sienta cómodo, describiéndole qué es lo que pensó o sintió durante o después del incidente. Hablar sobre sus experiencias negativas le ayuda a superarlas.
- Recuerde que sus reacciones son normales e inevitables. Resulta útil poder expresar inclusive aquellos sentimientos atemorizantes o extraños. A veces es más fácil expresar sus sentimientos con "acciones" que con palabras. Dibuje, pinte, escriba, toque algún instrumento o haga ejercicio físico.
- Tome conciencia de sus tensiones y trate de relajarse. Respire lentamente.
- Escuche lo que piensan y dicen las personas de su entorno. El incidente también las ha afectado a ellas.
- Cuídese especialmente. Trate de seguir comiendo bien y evite el alcohol. El ejercicio físico es bueno porque ayuda a aliviar las tensiones.
- Continúe trabajando en tareas de rutina si le resulta difícil concentrarse en deberes exigentes. Comunique a sus colegas y superiores cuánto le ha afectado esta experiencia traumática a fin de que ellos puedan comprenderlo.
- Si no puede dormir o se siente demasiado ansioso, coméntelo a alguien de su confianza o al jefe de la delegación. No se automedique, busque asesoramiento médico.
- Tome conciencia de sus pérdidas. Actúe con calma. Lleva tiempo evaluar cómo va a enfocar las cosas después de haber vivido un hecho traumático significativo.
- Si después de algunas semanas, continúa sintiendo que no puede dejar atrás estas vivencias o si sus reacciones le parecen extremas, debe ponerse en contacto con el responsable de salud de la Federación o con una de las asesoras sobre estrés y hablarle de sus reacciones.
- A su regreso a Ginebra, solicite un turno de dos horas con la asesora sobre estrés para presentarle su informe de fin de misión.

Recuerde

Expresé sus emociones y hable sobre ellas lo antes posible.
Es normal estar perturbado después de un hecho traumático.
Recuperarse de un trauma lleva tiempo.
Si se siente "bloqueado", busque ayuda. No se aísle.



En caso de un incidente relacionado con la seguridad, los responsables de salud y de seguridad deben ser informados de inmediato.

Secretaría de la Federación Internacional
17, chemin des Crêts,
Apartado Postal 372
1211 Ginebra 19, Suiza

Responsable de salud:
Teléfono: + 41 22 730 4417 / + 41 79 217 3319
E-mail: bernardi@ifrc.org

Responsables de seguridad:
Teléfono: +41 79 202 0512 / +41 79 217 3371
E-mail: planting@ifrc.org / tangen@ifrc.org



 **Controlar el Estrés sobre el Terreno** (FISCR; 2001; 20 paginas) [EN] [FR]

-  [Introducción](#)
-  [¿Qué es el estrés?](#)
-  [Estrés acumulativo](#)
-  [Cómo afrontar las experiencias traumáticas](#)
-  [El programa de apoyo psicológico para los delegados](#)
-  [Breve cuestionario sobre el estrés*](#)
-  [Bibliografía](#)
-  [Back cover](#)

El programa de apoyo psicológico para los delegados

Durante su misión

El objetivo del programa de apoyo psicológico es apoyar a cada uno de los delegados durante su misión.

Si durante su misión:

- siente estrés;
- está pasando por una situación difícil;
- piensa que un delegado necesita ayuda; o
- desea hablar de manera confidencial con alguien que no pertenezca a la delegación o necesita consejo

no vacile en ponerse en contacto con nosotras

Karine Bonvin de Greck

24 rue des Grottes, 1201 Ginebra

Tel/Fax: + 41 22 740 26 66

E-mail: kbonvin@hotmail.com

Asia y Pacífico, Asia central,

Cáucaso, Europa del este (salvo

para la ex-Yugoslavia, los Estados

Bálticos y la delegación regional

de la Federación en Budapest),

Medio Oriente.

Christine Meinhardt

4 rue Michel-Chauvet

1208 Ginebra

Tel: + 41 22 346 60 44

Fax: + 33 450 44 07 32

E-mail: cmeinhardt@wanadoo.fr

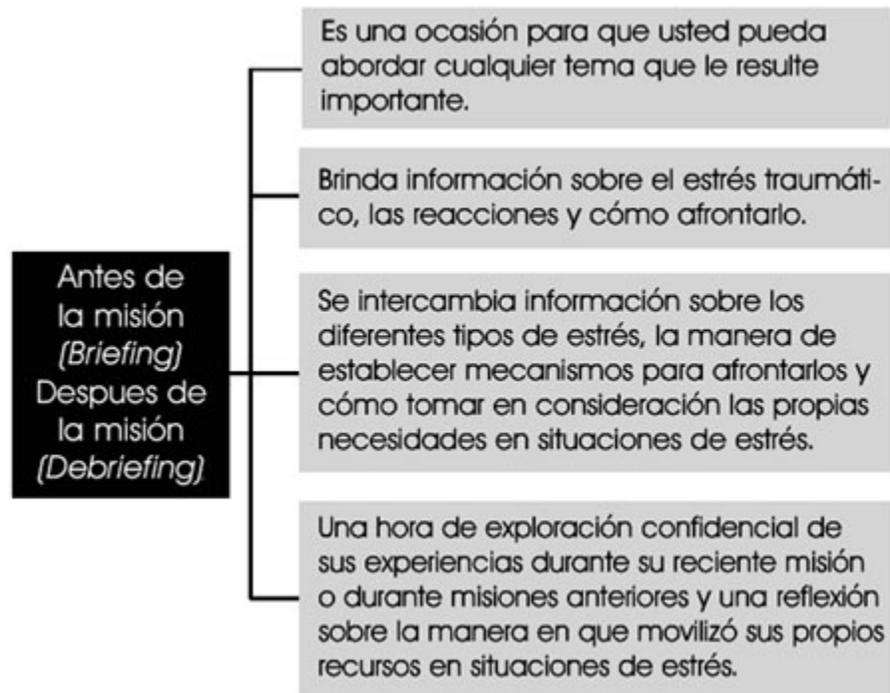
África, ex-Yugoslavia,

Estados Bálticos, América.

Deje un mensaje en nuestro contestador automático, o envíenos un e-mail o un fax. Responderemos a su llamado cuando le sea conveniente.

También puede llamar a la responsable de salud Selma Bernardi al servicio de relaciones de empleo

Tel: + 41 22 730 4417 o + 4179 217 3319; E-mail: bernardi@ifrc.org



Reunión de información psicológica antes y después de la misión

Las sesiones informativas antes y después de la misión son confidenciales

No se trata de una sesión de asesoramiento, ni de terapia, sino más bien de examinar en detalle cómo pueden afectarles las experiencias en el futuro o cómo pueden haberlo afectado en el pasado.

El objetivo es:

- ayudarle a reflexionar y a comprender sus reacciones y respuestas durante su misión;
- examinar cómo puede usar sus experiencias previas de estrés como recurso en su próxima misión;
- considerar cualquier cuestión personal; y
- en caso de reunión de fin de misión, darle una oportunidad para pensar en su próxima etapa y/o para considerar su transición a la vida "normal".

¿Con quién se hará la reunión?

- Con una de las dos asesoras sobre estrés de la Federación. Cada asesora es responsable de algunos países, pero se da prioridad a seguir a los delegados a través de sus diferentes misiones.

¿En qué consiste?

- Puede abordar cualquier tema sobre el que desee hablar.
- La asesora sobre estrés le hará preguntas para ayudarle a recordar mejor sus experiencias y reacciones en situaciones de estrés. También le puede ayudar a reflexionar sobre cómo prevenir el estrés en el terreno y cómo seguir desarrollando sus mecanismos para afrontar esas situaciones.
- Le informará sobre el apoyo que le puede brindar durante una misión.



 **Controlar el Estrés sobre el Terreno** (FISCR; 2001; 20 paginas) [EN] [FR]

-  [Introducción](#)
-  [¿Qué es el estrés?](#)
-  [Estrés acumulativo](#)
-  [Cómo afrontar las experiencias traumáticas](#)
-  [El programa de apoyo psicológico para los delegados](#)
-  [Breve cuestionario sobre el estrés*](#)
-  [Bibliografía](#)
-  [Back cover](#)

Breve cuestionario sobre el estrés*

*Extraído de "The relief worker burnout questionnaire", en *Coping with disaster* (Enfrentando los desastres) un manual preparado para Mental Health Workers without Borders por John H. Ehrenreich, 1999.

Interpretación: No existen normas formales para la medición. Sobre la base del contenido de los diversos ítems, un puntaje de 0-15 sugiere que el delegado está afrontando de manera adecuada el estrés de su trabajo. Un puntaje de 16-25 sugiere que el trabajador está sufriendo estrés laboral y sería aconsejable adoptar acciones preventivas. Un puntaje de 26-35 sugiere la posibilidad del síndrome de *burn-out*. Un puntaje superior a 35 indica que es probable que sufra del síndrome.

Instrucciones: Indique, para cada una de las preguntas que sigue, con qué frecuencia ha experimentado el síntoma durante el último mes.

0 = Nunca

1 = Ocasionalmente 3 = Frecuentemente

2 = Con alguna 4 = Casi siempre

frecuencia

1. ¿Se cansa fácilmente? ¿Se siente cansado gran parte del tiempo, aún cuando haya dormido suficientemente?
2. ¿Le causan fastidio otras personas con sus exigencias y lo que cuentan sobre sus actividades diarias? ¿Se siente irritado o impaciente ante inconvenientes mínimos?
3. ¿Siente que se está poniendo cada vez más crítico, cínico o desencantado?
4. ¿Se siente invadido por una tristeza inexplicable? ¿Está llorando más de lo habitual?
5. ¿Está olvidando las citas, las fechas de vencimiento, los efectos personales? ¿Está más distraído?

6. ¿Está viendo con menor frecuencia a sus mejores amigos y a los miembros de su familia? ¿Ha notado que en ocasiones está deseando estar solo y que incluso está evitando a sus íntimos amigos?
7. ¿Le parece que hasta las tareas de rutina le significan un esfuerzo?
8. ¿Está padeciendo algún trastorno físico, como dolores de estómago o cefaleas, resfríos persistentes, dolores y molestias difusas?
9. ¿Se siente confundido o desorientado cuando finaliza la actividad diaria?
10. ¿Ha perdido interés por las actividades que antes le interesaban o de las que inclusive disfrutaba?
11. ¿Siente escaso entusiasmo por su trabajo? ¿Tiene sentimientos negativos, de inutilidad o de depresión con respecto a su trabajo?
12. ¿Es menos eficaz de lo que piensa que debería ser?
13. ¿Está comiendo más (o menos), fumando más cigarrillos, consumiendo más alcohol o medicamentos para tratar de cumplir con sus tareas?
- PUNTAJE TOTAL
- (sume los puntos asignados a las preguntas 1 a 13)



 **Controlar el Estrés sobre el Terreno** (FISCR; 2001; 20 paginas) [EN] [FR]

-  [Introducción](#)
-  [¿Qué es el estrés?](#)
-  [Estrés acumulativo](#)
-  [Cómo afrontar las experiencias traumáticas](#)
-  [El programa de apoyo psicológico para los delegados](#)
-  [Breve cuestionario sobre el estrés*](#)
-  **[Bibliografía](#)**
-  [Back cover](#)

Bibliografía

Ehrenreich, John. *Coping with disaster*. Puede solicitarse a: <http://www.mhwwb.org/contents.htm>

Cruz Roja Finlandesa. *You have experienced a shocking event*. Helsinki.

Hawkins, Peter y Shohet, Robin. *Supervision in the helping professions*. Milton Keynes/Philadelphia: Open University Press, 1989.

Comité Internacional de la Cruz Roja. *Coping with stress*. Ginebra: CICR, 1994.

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. *Teambuilding and personnel management in Federation delegations*. Ginebra: Federación, 1998.

Kristoffen, J. *Stress management and psychological support*. Documentación de un taller de la Cruz Roja Danesa, 1998. Elaborado por el Centro de Psicología de Crisis, Bergen, Noruega.

Mitchell, Jeff y Bray, Grady. *Emergency services stress*. New Jersey: Prentice Hall, 1990.

Rosen, G.M. *Coping with trauma*. 1989. Puede solicitarse a Carbrini Medical Tower, Seattle, WA 98104, EE.UU.