

INTERVENCIÓN CON INTERVINIENTES

Itziar Herrero Muguruza

Queridos amigos y lectores. Me llamo Itziar Herrero y soy Trabajadora Social y Técnico en Emergencias. Durante bastante tiempo he desempeñado mi labor en el mundo de la atención urgente en emergencias dentro de la Red de Transporte Sanitario Urgente tanto en Bizkaia, como en Cantabria y Araba.

Así mismo he podido ampliar mi formación con diversos másters y cursos específicos sobre la intervención en crisis, emergencias y catástrofes.

Este relato no es quizás una experiencia especialmente llamativa por su magnitud o impacto social, pero personalmente me supuso un antes y un después en cuanto al planteamiento que me hago sobre la importancia de intervenir también con los propios agentes de ayuda.

El trabajo con los primeros intervinientes en una situación de emergencia es fundamental para que puedan desarrollar su importante labor. Habitualmente solemos olvidarnos de que los profesionales que atienden las situaciones de urgencia son, ante todo y principalmente, personas y, como tales, son sujetos de intervención en tanto que todos aquellos fenómenos que afectan a las personas con las que trabajamos pueden también influir en nosotros mismos.

La percepción de invulnerabilidad está ampliamente extendida en toda la sociedad puesto que pensamos que las catástrofes naturales no nos afectan o a un nivel más elemental cuando pensamos que a nosotros no puede pasarnos nada.

Tras el atentado de 2004 en los trenes madrileños la percepción de vulnerabilidad del conjunto de la sociedad se vio drásticamente afectada puesto que nos confrontó al hecho de que las grandes emergencias y catástrofes no acontecen únicamente en lugares remotos.

Mi experiencia personal me ha llevado a plantearme, en numerosas ocasiones, el sentido de esta percepción de invulnerabilidad entendiendo, finalmente, que puede llegar a convertirse en algo característicamente adaptativo y como mecanismo de defensa frente a la paralización que podría suponer nos pensar constantemente en el alcance de nuestra indefensión.



Itziar Herrero Muguruza

A nivel individual estas percepciones pueden explicarse igualmente que a nivel colectivo, pero hay ocasiones en las que en lugar de ser algo adaptativo pueden convertirse en una máscara que oculte nuestros verdaderos miedos e inquietudes.

Durante bastante tiempo tuve la oportunidad de trabajar como técnico en emergencias lo que me permitió acercarme a las situaciones críticas de un modo directo y participante. En ese tiempo algo en mi interior me decía que dirigirse al lugar del incidente en un vehículo con sirenas, trabajar en medio de una carretera carente de iluminación, adentrarme en los domicilios más diversos, enfrentarme a pacientes especialmente violentos y tantas otras situaciones del día a día, debían de suponer algún tipo de riesgo.

Evidentemente, muchas de las profesiones de ayuda trabajamos con la gestión del riesgo, es decir, evaluar que es aquello que va a producir el mayor beneficio en la persona con la que trabajamos con el mínimo de posibles consecuencias negativas. Pero, traspasar este concepto de gestión del riesgo a uno mismo supone un cambio de visión importante.

Cuando comencé a trabajar en este campo fui descubriendo que lo "políticamente correcto", lo más valorado por los demás y, quizás, lo que hemos de decirnos para autoprotegernos, es que evidentemente contamos con el factor del riesgo en el desempeño de nuestras funciones pero que, como buenos profesionales, no nos preocupan puesto que lo más importante es ayudar a las personas que tenemos en frente.

Mientras trabajamos en una situación estable esto es plenamente válido puesto que nos puede ayudar a no paralizarnos en determinadas intervenciones

por el miedo que nos producen, pero el dilema llega cuando la situación de riesgo nos desborda claramente.

Normalmente la toma de conciencia sobre nuestra propia fragilidad psicológica suele ser la asignatura pendiente de muchos de los intervinientes que además se ven arrastrados por otros procesos psicológicos hacia la sensación de control total de todas las situaciones.

Hace ahora unos pocos años estaba trabajando como técnico en emergencias sin plantearme de un modo teórico todas estas cuestiones cuando un acontecimiento repentino quebró la visión grupal de nuestro propio trabajo. Una noche de guardia, como otras tantas, unos compañeros se dirigían hacia una emergencia cuando al entrar en un cruce



Vehículo de transporte sanitario tras sufrir un accidente.
Imagen extraída del sitio web: www.e-mergencia.com

con las sirenas y las luces funcionando, un coche que se había saltado un semáforo les arrolló sin dejarles opción a reaccionar.

Acto seguido, el conductor del otro vehículo implicado salió corriendo del lugar dejando al conductor de la ambulancia y al técnico encerrados en un amasijo de chapa y sin prestarles ningún tipo de ayuda.

Hasta el lugar se desplazaron numerosos efectivos tanto policiales como sanitarios y bomberos para proceder a la excarcelación del compañero que no pudo salir por su propio pie.

Con motivo del accidente ambos resultaron heridos de diversa gravedad, encontrándose años después padeciendo aún las secuelas. Pero no es el estado de los propios afectados lo que más me llama la atención porque realmente considero que pasaron de ser ejecutores de la ayuda a receptores de ella, produciéndose también un proceso psicológico in-

teresante; sino que lo que más me llamó la atención fue el proceso que yo misma tuve oportunidad de realizar.

En un primer momento, todo el colectivo se volcó con la atención a los compañeros pero sin realizar ningún tipo de debriefing o defusing ni, por supuesto, hablar nunca del alcance en el colectivo del accidente. Realmente nos planteamos la situación como algo normal a lo que estamos expuestos y que, ciertamente, puede sucedernos a cualquiera; pero decir en voz alta qué nos preocupa o, incluso, que sentimos miedo a que nos suceda algo similar, era visto como un acto de debilidad y de inferioridad respecto al resto de compañeros. Por ello, ninguno de nosotros tuvimos el valor suficiente de verbalizar nuestros sentimientos dejándolos relegados a un segundo o tercer plano.

Evidentemente, en todos los cambios de guardias y reuniones de compañeros, e incluso al juntarnos con miembros de colectivos afines, como bomberos y policía, comentábamos lo ocurrido pero desde la certeza de que es algo que asumimos y que no nos preocupa porque “estamos aquí para cumplir con nuestro trabajo”.

Poco a poco, con el paso del tiempo, el tema dejó de ser candente comentándose únicamente cuando alguno de nosotros contactaba con los afectados o había nuevas noticias respecto a las acciones legales contra el conductor del otro vehículo implicado.

Pasado aproximadamente un año del incidente se corrió la voz entre todos los compañeros de que las imágenes del accidente estaban disponibles en una dirección de internet. Al ver las imágenes del accidente, pese a llevar tiempo trabajando en emergencias y tener los ojos curtidos por la experiencia, no pude evitar sentir cómo algo en mi interior se resquebrajaba.

No es lo mismo ver un accidente cuando tu cabeza esta fría pensando en cual debe ser tu actuación que ver, en la tranquilidad de tu casa, cómo unos compañeros, a los que conoces y que podían incluso haberte cambiado el turno y ser tú mismo el que estuviera a esa hora en la ambulancia, tienen que ser excarcelados y trasladados con pronostico grave al hospital.

Es cierto que lo que más me impresionó del documento gráfico no fue el incidente en sí puesto que a lo largo del tiempo de profesión había visto, quizás algún otro más impactante, sino el ver el vehículo de trabajo destrozado, ver los uniformes de los

compañeros, las caras de angustia de los compañeros, y amigos en muchos casos, que acudieron a socorrerles...

Comentando con mi compañero en aquel momento las impresiones que me había producido, nos dimos cuenta de que es realmente un riesgo factible el tener un accidente y fuimos conscientes de que cada vez que vamos a trabajar podemos sufrir algún tipo de daño personal. Pero esta vez las conversaciones no fueron en el mismo tono que cuando se produjo el incidente sino que, pese a ver pasado tanto tiempo, colectivamente no habíamos cerrado el proceso ni por supuesto habíamos reestructurado nuestras sensaciones al respecto.

A nivel colectivo se produjo una ruptura importante puesto que, en ese momento, al revivir en imágenes lo ocurrido, fuimos conscientes del riesgo real y cercano al que nos enfrentamos.

Más o menos por aquella época tuve la suerte de acudir a un curso impartido por Angel Luis Arricivita en el Colegio Oficial de Trabajador@s Sociales y Asistentes Sociales de Bizkaia.

En dicho curso trabajamos múltiples aspectos de la emergencia y en uno de los trabajos grupales, hablando acerca de los intervinientes, comenté con la clase mi experiencia con el accidente de los compañeros. Al poner en palabras lo ocurrido y relatar mi experiencia a personas que no la habían vivido de cerca las emociones afloraron de un modo casi incontrolable.

Personalmente el poder poner palabras a todos los sentimientos que se me habían generado durante todo ese tiempo, supuso un alivio importante y así trate de transmitírselo a mis compañeros. Con un gran esfuerzo conseguí hablar de sentimientos profundos con algunos de ellos y descubrí varias cosas.

Por una parte, constaté el hecho de que en este colectivo el hablar abiertamente de que sentimos miedo o de que nos preocupa saber que no tenemos el control de todas las situaciones, es visto como un gesto de debilidad y, como tal, es reprimido por el grupo hasta el extremo de que puede haber personas altamente válidas para este trabajo que deben reorientarse profesionalmente porque no pueden estructurar correctamente todas las emociones.

Por otra parte, también confirmé lo que tantas veces hemos podido leer respecto a la importancia del trabajo con los propios intervinientes.

Es probable que si en nuestro caso hubiésemos recibido un mínimo de formación previa respecto a los factores psicológicos, sociales, etc. del trabajo en emergencias hubiéramos estado más preparados para, con nuestra propia resiliencia, superar el golpe colectivo que suponen todos los accidentes sufridos en horario laboral.

Y seguro que, poder contar con un espacio donde expresar dichos sentimientos tras el accidente, nos habría servido como escape de la tensión acumulada así como de observatorio de quiénes eran los compañeros que habrían necesitado de una atención especial.

En el nivel personal no creo que este suceso fuera en absoluto diferente a otros tantos que han sucedido, pero sí me supuso una fractura importante, porque el hecho de que se comenzará a hablar de ello tiempo después, a raíz de unas imágenes que fueron capaces de romper la coraza que nos habíamos construido para protegernos, y el hecho de que la presión grupal fuera tan patente, me resultaron especialmente significativos. Ahora, tiempo después y, afortunadamente con bastante más formación específica al respecto, puedo guardar este acontecimiento en la memoria como un ejemplo de lo perversa que puede ser a veces la cohesión del grupo y de lo importante y necesaria que es la intervención con los protagonistas de la ayuda en situaciones de emergencia, puesto que, como todos sabemos, para poder cuidar a alguien hay que cuidarse primero a uno mismo, así que tratemos como profesionales de cuidar a los intervinientes.

Itziar Herrero Muguruza
Trabajadora Social. Col. 36 - 294.
Técnico en Emergencias.