



## Consejos para supervisores de socorristas:

### CÓMO AYUDAR AL PERSONAL A MANEJAR EL ESTRÉS CUANDO SE REINCORPORA AL TRABAJO

Muchas personas que están involucradas en el trabajo de respuesta ante desastres encontrarán que este presenta una mezcla única de factores de estrés y gratificación, y que ambos son piezas de gran importancia en la experiencia de la respuesta ante desastres. Al terminar una misión de respuesta antes desastres, muchos socorristas descubren que volver a sus tareas habituales es un proceso complicado, prolongado y difícil. Además, los compañeros de trabajo que mantuvieron en funcionamiento la oficina durante el período de respuesta pueden haber experimentado peticiones inoportunas, haciendo que también experimenten estrés. Los supervisores pueden ayudar a manejar el estrés de los miembros del equipo de respuesta ante desastres que se reincorporan y animarlos a tener una perspectiva de su experiencia, lo que contribuye al crecimiento personal y profesional de sus empleados. Esta hoja de consejos puede ayudar a los supervisores a facilitar la transición para los socorristas que se reincorporan al trabajo, reconocer y reducir los posibles problemas en el lugar de trabajo, y resaltar las consecuencias positivas para todo su personal.

### CÓMO FORTALECER LAS HABILIDADES PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS ANTES Y DURANTE UNA RESPUESTA ANTE DESASTRES

El momento ideal para fortalecer las habilidades para el manejo del estrés, tanto para usted como para sus empleados, es antes de que ocurra un desastre. Estas habilidades también son importantes para los empleados que se quedan cuando sus compañeros de trabajo se dedican a la labor de respuesta ante desastres fuera de la oficina. Puede ofrecer los siguientes consejos de cuidado personal

a sus empleados, y practicarlos por su cuenta, para prevenir y manejar el estrés en su lugar de trabajo tanto antes como durante la respuesta ante desastres y los esfuerzos de recuperación:

- Mantenga una dieta saludable, haga ejercicios de rutina y descance adecuadamente.
- Pase tiempo con sus amigos y con su familia.
- Preste atención a sus problemas de salud y programe controles de rutina para asegurarse de estar listo cuando lo llamen a una misión.
- Manténgase al día con las tareas personales (por ejemplo, pagar cuentas, cortar el césped o hacer compras). Esto puede evitarle tener que realizar tareas de última hora que pueden quitarle tiempo que debería invertir en la preparación para una misión de respuesta.
- Piense en sus metas para las próximas misiones y cómo puede aplicar las lecciones aprendidas de tareas anteriores para situaciones futuras.
- Reflexione sobre lo que sus experiencias en tareas de respuesta ante desastres han significado para usted a nivel personal y profesional.
- Involúcrese en actividades personales y familiares de preparación para desastres.

### CÓMO PREPARAR A SU ORGANIZACIÓN PARA LA REINCORPORACIÓN DE EMPLEADOS

El apoyo a los empleados que se reincorporan al trabajo empieza con las políticas y las prioridades de la organización. Puede trabajar con otros líderes de su organización para lograr los siguiente:



- Crear una atmósfera en que las personas estén en confianza con los supervisores y puedan contarles acerca de sus experiencias, sentimientos y preocupaciones.
- Crear foros estructurados para que los socorristas presenten sus lecciones aprendidas o sus recomendaciones para las actividades de preparación de toda la organización.
- Ofrecer políticas liberales o flexibles de licencia para los empleados que se reincorporan.
- Ser sincero sobre la complejidad y la potencial dificultad del trabajo que los supervisores y los gerentes llevan a cabo para satisfacer tanto las necesidades individuales como la necesidad de mantener el trabajo en curso.

## CÓMO AYUDAR A LOS EMPLEADOS QUE SE REINCORPORAN A HACER LA TRANSICIÓN AL TRABAJO DE RUTINA

Al reincorporarse a sus funciones, algunos empleados pueden tener dificultades para readaptarse. Muchos de estos desafíos generalmente desaparecen con el tiempo, a medida que el personal se reincorpora a rutinas anteriores. Si estas dificultades no desaparecen, consulte la sección **Cuándo sugerir a su personal que busque ayuda** en esta hoja de consejos. A continuación, se describen algunas dificultades potenciales y, a la vez, algunos consejos sobre cómo puede ayudar.

**Fatiga implacable.** A veces, el estrés excesivo trae como consecuencia un sentimiento de cansancio que no cede. Algunos empleados pueden experimentar fatiga extrema, incluso cuando están durmiendo lo suficiente cada noche. Anime a sus empleados a que se hagan una evaluación médica si persiste el problema.

**Cambio de ritmo.** Los socorristas se acostumbran al rápido ritmo del entorno del desastre y, para algunos empleados, la reincorporación a un ritmo de trabajo más típico puede ser un reto. Pueden tener la sensación de que las personas se están moviendo a un ritmo mucho más lento de lo que recuerdan como normal. Pida a los socorristas reincorporados que

se abstengan de juzgar a sus colegas o de criticar la diferencia en el ritmo de trabajo de la organización en comparación con su trabajo en situaciones de desastre.

**Cinismo.** Durante el trabajo en situaciones de desastres, los socorristas a menudo ven lo peor de las personas y de los sistemas, por lo cual resulta fácil ser cínico. Estos sentimientos son normales y, por lo general, disminuyen con el tiempo. Trate de ayudar a los miembros de su equipo a recuperar la perspectiva mediante el análisis de los éxitos y los resultados positivos de su misión.

**Insatisfacción con el trabajo de rutina.** Salvar vidas y proteger la salud y la seguridad de nuestros ciudadanos puede ser gratificante y llenarnos de energía, pero la mayoría del trabajo no proporciona una satisfacción tan dramática e inmediata. Como resultado, algunos miembros recientemente reincorporados del equipo pueden percibir su rutina de trabajo diaria como carente de significado y satisfacción. Pregunte acerca de las cosas positivas que sus empleados aprendieron y experimentaron durante la respuesta ante desastres, y encuentre maneras de incorporar estas cosas en su trabajo. Por ejemplo, es posible que considere darles un rol en la planificación de respuestas de emergencia de su compañía.

**Recuerdo de situaciones emocionantes con facilidad.** A veces, la combinación de experiencias intensas, la fatiga y el estrés deja a los socorristas especialmente vulnerables a las emociones inesperadas. Por ejemplo, es posible que lloren fácilmente, se enojen rápidamente o experimenten drásticos cambios en su estado de ánimo. Estas son reacciones bastante comunes que, generalmente, desaparecen con el tiempo. Puede ayudar a los socorristas a lidiar con sus emociones de la siguiente manera:

- Brinde apoyo y educación a todos los miembros de su personal y permítales hablar de sus experiencias con usted con el fin de determinar la mejor manera de disminuir estas reacciones en el lugar de trabajo.
- Anime a los empleados recientemente reincorporados a que sean conscientes de sus reacciones y las controlen.
- Si las emociones fuertes son perjudiciales para el lugar de trabajo, tenga en cuenta las siguientes estrategias:
  - Discuta las opciones para prolongar la licencia.

- Ayude a los socorristas a encontrar cursos de manejo del estrés o especializados en el estrés del socorrista.
- Anímelos a buscar ayuda profesional. Algunos socorristas se preocupan por la estigmatización que recurrir a servicios de apoyo de salud mental o de abuso de sustancias puede acarrear; por eso, es importante que usted cree un "lugar seguro", en el que no se juzgue a los empleados en el caso de que quieran considerar la posibilidad de recibir servicios de apoyo. Consulte la sección de **Recursos útiles** de esta hoja de consejos para obtener más información sobre cómo encontrar servicios de apoyo.

**Comparta experiencias.** Aunque los empleados reincorporados pueden desear compartir sus experiencias con los demás, algunos pueden sentirse incómodos al hacerlo. Puede ayudar a aliviar las preocupaciones de los miembros del equipo al realizar las siguientes acciones:

- Considere la posibilidad de organizar reuniones grupales que brinden una oportunidad estructurada para que sus empleados compartan experiencias, especialmente las relacionadas con habilidades para sobrellevar situaciones, con otras personas que han tenido experiencias similares. Anime a los empleados reincorporados a reflexionar sobre su experiencia a partir de los siguientes puntos de vista:
  - ¿Cómo se desempeñaron en el estresante lugar del desastre?
  - ¿Qué habilidades o talentos desconocidos descubrieron?
- Pida al personal que sea cauteloso cuando hable de escenas perturbadoras. Otros pueden sentirse mal por descripciones gráficas del lugar del desastre.

**Dificultades con colegas y supervisores.** Los empleados reincorporados pueden sentir que la bienvenida de sus colegas no satisface sus expectativas. Algunos compañeros de trabajo pueden sentirse resentidos por la carga de trabajo adicional que tienen que realizar como consecuencia de la ausencia de los empleados, o pueden molestarse por el reconocimiento que los socorristas reciben a su regreso. Considere la posibilidad de tomar medidas para evitar estas dificultades:

- Asegúrese de mostrar una adecuada apreciación

por el impacto que cada uno siente cuando uno o más empleados realizan misiones y otros no.

- Recuerde al personal que todos son parte del esfuerzo de respuesta: no solo los que trabajan directamente en la zona del desastre, sino también los que se quedan en sus puestos habituales brindando una cobertura para aquellos que se encuentran en el campo.
- Tenga en cuenta que, si el personal reincorporado estuvo expuesto a enfermedades potencialmente contagiosas durante la misión de respuestas ante desastres (o los compañeros de trabajo *creen* que estuvieron expuestos), el personal reincorporado puede ser aislado o estigmatizado. La divulgación de información precisa a todo el equipo por una fuente imparcial (como un perito médico local) puede ayudar a aliviar este tipo de situaciones.

## CONSÚLTESE A USTED MISMO: ¿CÓMO SE SIENTE AHORA QUE SUS EMPLEADOS SE HAN REINCORPORADO?

También usted debe ser consciente de sus propias reacciones y proceso de adaptación como resultado de la misión de respuesta ante desastres de su equipo y de la reincorporación. Buscar apoyo de otros supervisores con los que trabaja (o amigos en puestos similares) puede ayudarle a prepararse y adaptarse a la reincorporación de los miembros de su equipo. Es importante planificar todas las posibilidades, por lo cual puede considerar las siguientes acciones:

- Prepárese para recibir a los miembros del personal que puedan necesitar ayuda para afrontar síntomas graves o prolongados de estrés que afecten su trabajo con información sobre diferentes recursos y lugares a los cuales referirlos.
- Sepa qué tipos de intervenciones puede emplear si nota que miembros del equipo degradan a otros que están buscando ayuda.
- Asegúrese de aplicar las recomendaciones del cuidado personal en su propio caso, especialmente si está comenzando a identificarse con las descripciones de los síntomas de estrés de los miembros reincorporados del personal, tales como problemas de sueño, enfermedades del estómago o irritabilidad.

## Recursos útiles

Centro de Asistencia Técnica ante Desastres de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA DTAC)

Línea gratuita: 1-800-308-3515

Sitio web: <http://www.samhsa.gov/dtac>

Aplicación sobre salud conductual ante desastres de SAMHSA para teléfono móvil Sitio web: <http://store.samhsa.gov/product/PEP13-DKAPP-1>

Departamento de Asuntos de los Veteranos\*

Centro Nacional para el Trastorno de Estrés Postraumático (PTSD)

Correo de voz para información sobre el PTSD: 1-802-296-6300

Sitio web: <http://www.ptsd.va.gov>

Agencia Federal de Salud Ocupacional\*

Programa de Asistencia al Empleado para Empleados Federales y Federalizados

Línea gratuita: 1-800-222-0364

TTY: 1-888-262-7848

Sitio web: <http://www.foh.hhs.gov>

### Localizadores de tratamiento

Localizador de centros para tratamiento de salud mental

Línea gratuita: 1-800-789-2647 (inglés y español)

TDD: 1-866-889-2647

Sitio web: <http://findtreatment.samhsa.gov/MHTreatmentLocator>

MentalHealth.gov

Sitio web: <http://www.mentalhealth.gov>

*MentalHealth.gov proporciona información y recursos sobre salud mental del gobierno de EE. UU.*

Localizador de centros para tratamiento de abuso de sustancias

Línea gratuita: 1-800-662-HELP (1-800-662-4357)

(las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en inglés y español); TDD: 1-800-487-4889

Sitio web: <http://www.findtreatment.samhsa.gov>

### Líneas directas

Línea nacional de prevención del suicidio

Línea gratuita: 1-800-273-TALK (1-800-273-8255)

TTY: 1-800-799-4TTY (1-800-799-4889)

Sitio web: <http://www.samhsa.gov>

*Este recurso se puede encontrar al acceder al cuadro de la Línea nacional de prevención del suicidio en el sitio web de SAMHSA.*

Línea de ayuda para casos de estrés provocado por desastres de SAMHSA

Línea gratuita: 1-800-985-5990 o envíe un mensaje con el texto "Hablamos" al 66746.

Sitio web: <http://www.disasterdistress.samhsa.gov/espanol.aspx>

Línea de ayuda en el lugar de trabajo

Línea gratuita: 1-800-WORKPLACE (1-800-967-5752)

Sitio web: <http://www.workplace.samhsa.gov>

*\*Nota: La inclusión de un recurso en esta hoja de información no implica aprobación alguna del Centro para Servicios de Salud Mental, de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias, ni del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.*

## CUÁNDO SUGERIR A SU PERSONAL QUE BUSQUE AYUDA

El estrés es una reacción anticipada a situaciones como desastres y otros eventos traumáticos, y muchos signos de estrés suelen disminuir con el tiempo. Sin embargo, los empleados reincorporados pueden necesitar más apoyo si presentan uno o más de los siguientes síntomas:

- Desorientación (por ejemplo, parece aturdido, experimenta pérdida de memoria, no es capaz de dar la fecha o la hora o recordar eventos recientes)
- Depresión (por ejemplo, sensación de tristeza continua, se aparta de los demás)
- Ansiedad (por ejemplo, se siente al límite o preocupado)
- Síntomas psiquiátricos agudos (por ejemplo, escucha voces, experimenta delirios)
- Incapacidad para cuidar de sí mismo (por ejemplo, no come, no se baña ni maneja tareas diarias)
- Pensamientos o planes suicidas u homicidas; sentimientos de desesperanza o desesperación
- Consumo problemático de alcohol, drogas ilícitas o medicamentos con receta
- Evidencia de violencia doméstica, abuso infantil o maltrato a personas mayores

Si cree que alguno de sus empleados está experimentando estrés persistente o severo, sugiérale que hable con un médico de atención primaria (especialmente si ha estado expuesto a una enfermedad infecciosa o a materiales potencialmente tóxicos), o busque ayuda del Programa de Asistencia al Empleado de la compañía o de un profesional de salud mental con licencia. También puede descargar la nueva aplicación sobre salud conductual ante desastres de SAMHSA y acceder a recursos específicos para la fase posterior a la labor de respuesta, incluidos consejos para la reincorporación (para socorristas, supervisores y familiares). Encuentre apoyos y servicios adicionales en la sección de **Recursos útiles** de esta hoja de consejos.



Publicación del Departamento de Salud y Servicios Humanos n.º

SMA-14-4871

(Revisado en 2014; previamente NMH05-0218)