

**Universidad Nacional de La Plata**  
**Facultad de Psicología**  
**Secretaría de Posgrado**  
**Doctorado en Psicología**

**TESIS DOCTORAL**

**“Capacitación, toma de decisiones y prevención de estrés en voluntarios que se desempeñan en situaciones de catástrofe. Su relación con las representaciones sociales del rol”**

**Doctoranda: Victoria A. Vidal**

**Directora: Susana C. Azzollini**

Quilmes, 30 de noviembre de 2023

## **Prefacio**

Puede resultar sorprendente, en una primera lectura la gran diversidad teórica que aborda este trabajo. Pero la temática que emprendo, me exigió entender el mundo desde su condición compleja (Morin 2008), porque la simplicidad no fue suficiente. El tema implica un objeto que no es posible de explicar o comprenderse desde una u otra mirada teórica, por rica, completa y exhaustiva que esta sea. La psicología comunitaria reconoce, desde sus orígenes la necesidad de pluralidad teórica incluso desde las contradicciones (Montero 2004)

En general, vivimos bajo el imperio de los principios de disyunción, reducción y abstracción, cuyo conjunto constituye lo que Morin (1999) denomina «paradigma de simplificación». Este trabajo, en cambio, me llevó a trabajar por medio de “macroconceptos”, es decir, por medio de la asociación de conceptos atómicos que solemos pensar separados (Psicología Social comunitaria, Psicología Cognitiva, etc.) incluso, antagonistas a veces, pero que en su interrelación generan conocimientos complejos. Con estos “macroconceptos” se pueden vincular ideas que se excluyen y se contradicen, pero que cuando se asocian de manera crítica, permiten arribar a una lógica más interesante y comprensiva que de manera separada (Morin 1999). “El pensamiento complejo es lógico, pero también es consciente del movimiento irremediable del pensar y la imaginación que rebasan el horizonte lógico” (Morin, Ciurana, y Motta 2002 p. 9).

Para llevar adelante esta tesis retomé la propuesta de Díaz Alzate, Durán Palacio y Yepes Bustamante (2022) quienes señalan la necesidad de una mirada desacomodadora de las formas históricas de construir conocimiento, apartándose de una lógica clásica del reduccionismo y la mirada sobre una sola dimensión. Cumplir con los objetivos que me propuse me demandó, entre otras cosas, la atención a la diversidad ideológica y al pluralismo teórico en relación con los aspectos sobre los que se sustenta

la capacitación, la toma de decisiones y prevención de estrés que realizan los rescatistas y su relación con las representaciones sociales del rol en la intervención de los bomberos voluntarios que se desempeñan en situaciones de emergencias y catástrofes. Esto implica un enfoque multidimensional y multifacético capaz de atender la supra-complejidad del ser humano y de la vida comunitaria. Las personas vivimos en un mundo cambiante, afectado por las decisiones que impulsan el cambio climático y las catástrofes, que involucran la recurrencia de los conflictos emergentes y las diversas transformaciones que se solapan en ellas. Reflexionar sobre la representación de los voluntarios sobre su rol, el estilo decisorio, el manejo del estrés y la necesidad de capacitación de quienes intervienen como voluntarios en ellas convocan a adoptar un pensamiento complejo.

Por otra parte, para la psicología social comunitaria resulta imprescindible la construcción colectiva de conocimientos del trabajo para el abordaje desde la complejidad "dentro de una relación compartida, horizontal, participe e histórico-dialéctica" (Quintal de Freitas, 2015 p.523). Por este motivo, parte del trabajo de campo relativo a los aspectos cuantitativos se llevaron adelante en el marco de un equipo conformado también por los Dres. Sergio Azzara, Alejandro Cosentino, Pablo Depaula, Alejandro Otamendi y Sol Grinhauz, bajo la dirección de la Dra. Susana Azzollini. Por lo cual, los resultados cuantitativos fueron publicados total o parcialmente en diferentes artículos del equipo.



## **Agradecimientos**

Un día (no sin algo de preocupación), descubrí que llevo 25 años trabajando en la construcción de conocimientos. En ese cuarto de siglo, siempre mi directora, compañera, mentora, guía, Susana Celeste Azzollini forma parte del relato. Gracias por la orientación, la ayuda, las ganas y las largas horas de trabajo conjunto. Esta tesis sólo fue posible gracias a sus enseñanzas. El trabajo es cierre (y comienzo, deseo) de décadas de explicar, discutir, construir acuerdos, aceptar desacuerdos, pensar y crear juntas. Le agradezco con mi corazón, no sólo su compromiso con el saber (donde demostró su profundo conocimiento teórico y metodológico), sino la asistencia y el apoyo. Sin esto, hubiera sido imposible terminar este trabajo.

A mis hermanos, que nunca dudaron de que lo fuera a lograr. A mi madre, gracias por leer, revisar, preguntar, criticar. A mi padre por criticar siempre, todo.

A Sandra Borakievich y Leticia Grippo, que sumaron comentarios inteligentes, compañía perspicaz y apoyo y amor incondicional.

A los bomberos voluntarios, que compartieron su vida, su labor y su vocación conmigo, y posibilitaron llevar adelante mi trabajo.

## **Dedicatoria**

A mi hija Lucero, que cedió horas de su mamá y me acompañó jugando cerca de la computadora, mientras trabajé en esta tesis. Escuchó, pensó, propuso, dudó, se enojó y discutió conmigo en nuestra construcción cotidiana del conocimiento del mundo. La conciencia de lo colectivo, la solidaridad, la empatía y el comportamiento pro social tienen sentido, y se encarnan en su persona. Ojalá que esas largas horas la alienten a seguir negociando y edificando sentidos para un mundo mejor.

## Resumen

Se realizó un estudio de campo, mixto con un abordaje cuali-cuantitativo de corte transversal. Un primer estudio exploratorio con un abordaje cualitativo tuvo como objetivo indagar las representaciones sociales sobre su rol y las estrategias psicológicas utilizadas por bomberos voluntarios en situaciones de catástrofe y emergencia para minimizar el estrés y sus consecuencias. Se realizó un muestreo teórico de bomberos voluntarios de la zona del AMBA y el tamaño muestral se determinó por el criterio de saturación de la información. Se realizaron 16 entrevistas en profundidad, cuyos temas centrales fueron: actividades habituales, intereses, relaciones con pares, familia y experiencias en situaciones de emergencia y desastre. Se realizó un análisis categorial descriptivo de categorías emergentes de los discursos con el soporte del software Atlas.ti 9.0 y luego se realizó un análisis axial y selectivo. Los resultados muestran que los discursos giran en torno a dos ejes: lo institucional/colectivo vs. las necesidades personales y lo racional vs. lo emocional. En los cuadrantes de dicho cruce pudieron ubicarse los códigos encontrados.

Un segundo estudio explicativo de diseño experimental factorial 2 x 2 tuvo como objetivo de evaluar la efectividad de la intervención en PAP de voluntarios en situaciones de catástrofe, según el tipo de toma de decisiones, las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial. A una muestra no probabilística intencional de 165 bomberos voluntarios del AMBA. Las variables independientes fueron capacitación (sí o no) y tipo de decisión (analítica racional o intuitiva emocional). Aproximadamente la mitad fueron capacitados en primera ayuda psicológica (grupo experimental) y al resto no y también a la mitad se les dio la consigna que tomaran las decisiones en función de lo que pensaban y a la otra mitad según lo que sentían. La efectividad de la intervención se midió a través del software interactivo SIPAPSI que operacionaliza el protocolo de las 4

Cs. Los datos fueron analizados estadísticamente con el software Spss 22.0. Los resultados confirman la primera hipótesis que señalaba que el tipo de toma de decisiones afecta la efectividad de las mismas, ya que las decisiones intuitivo-emocionales son menos efectivas, también la segunda ya que existe un efecto de interacción de la capacitación recibida y el tiempo de decisión sobre la efectividad: los bomberos capacitados no sólo son más efectivos sino también más rápidos y la tercera por la negativa dado que si bien el ajuste decisorio entre el tipo de toma de decisión y el estilo decisorio no implica una mayor la efectividad de la decisión sólo en bomberos capacitados, si implica una menor efectividad cuando el ajuste es estilo emocional y proceso decisorio emocional.

Un último estudio descriptivo correlacional de corte transversal, en la misma muestra que la utilizada en la investigación previa, tuvo por objetivos de comparar el tipo de toma de decisión y su efectividad, según las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial y, determinar el perfil de características asociadas a la efectividad de la intervención en primera atención psicológica. Se administró a los participantes los siguientes instrumentos estandarizados , que fueron contrabalanceados: software SIPAPsi, cuestionario de datos personales: edad, género de los bomberos voluntarios, inventario bases de decisiones urgentes bajo circunstancias extremas BUDECI (Cosentino et al., 2017), inventario de valoración y afrontamiento de Cano Vindel y Miguel Tobal (1992), validado por Leibovich de Figueroa (2002) e inventario de Apertura al Otro, Dominio Afectivo (IADA, Cosentino y Castro Solano, 2014) y la escala de conducta prosocial de Davis (1980) adaptada y validada por Mestre Escrivá, Frías Navarro y Samper García (2004).

Los datos fueron analizados estadísticamente. Se encontró que la cuarta hipótesis se corroboró parcialmente ya que postulaba que a mayor apertura al otro, tendencia a conductas prosociales y estilos de afrontamiento activos, más efectivas resultan las

intervenciones, configurando estas características el “perfil PAP” y los hallazgos evidencian que dicho perfil está constituido por las siguientes características: baja tendencia a la toma de decisiones urgentes afectivas en situaciones extremas, elevada empatía, elevada atracción afectiva hacia el otro, baja valoración de situaciones como irrelevantes o como amenazas, baja tendencia a experimentar malestar emocional ante el sufrimiento de otro y baja aversión afectiva hacia el otro.

Se triangularon los resultados de ambos estudios, se discutieron los hallazgos y se analizaron las limitaciones surgidas.

**Palabras clave:** rol de bombero – prevención de estrés – primera ayuda psicológica-toma de decisiones – conducta prosocial – afrontamiento – apertura al otro- bomberos voluntarios

### **Abstract**

A mixed field study was carried out with a cross-sectional qualitative-quantitative approach. A first exploratory study with a qualitative approach aimed to investigate the social representations about their role and the psychological strategies used by volunteer fire-fighters in catastrophe and emergency situations to minimize stress and its consequences. A theoretical sampling of volunteer fire-fighters from the AMBA area was carried out and the sample size was determined by the information saturation criterion. 16 in-depth interviews were conducted, whose central topics were: usual activities, interests, relationships with peers, family and experiences in emergency and disaster situations. A descriptive categorical analysis of emerging categories of the discourses was carried out with the support of Atlas.ti 9.0 software and then an axial and selective analysis was carried out. The results show that the discourses revolve around two axes: the institutional/collective vs. personal needs and rational vs. the emotional. The codes found could be located in the quadrants of said intersection.



A second explanatory study with a 2 x 2 factorial experimental design aimed to evaluate the effectiveness of the PAP intervention of volunteers in catastrophe situations, according to the type of decision making, coping strategies, predominant decision-making style, openness to the other and prosocial behaviour. To an intentional non-probabilistic sample of 165 AMBA volunteer fire-fighters. The independent variables were training (yes or no) and type of decision (rational analytical or emotional intuitive). Approximately half were trained in psychological first aid (experimental group) and the rest were not, and half were also instructed to make decisions based on what they thought and the other half based on what they felt. The effectiveness of the intervention was measured through the SIPAPSI interactive software that operationalizes the 4 Cs protocol. The data were statistically analyzed with the Spss 22.0 software.

The results confirm the first hypothesis that indicated that the type of decision making affects their effectiveness, since intuitive-emotional decisions are less effective, also the second since there is an interaction effect of the training received and time of decision on effectiveness: trained fire-fighters are not only more effective but also faster and the third for the negative given that although the decision-making adjustment between the type of decision-making and the decision-making style does not imply a greater effectiveness of the decision only in trained fire-fighters, if it implies less effectiveness when the adjustment is emotional style and emotional decision-making process.

A final cross-sectional descriptive correlational study, in the same sample as that used in the previous research, had the objectives of comparing the type of decision making and its effectiveness, according to the coping strategies, the predominant decision-making style, openness to another and prosocial behaviour and, determining the profile of characteristics associated with the effectiveness of the intervention in first

psychological care. The following standardized instruments were administered to the participants, which were counterbalanced: SIPAPsi software, personal data questionnaire: age, gender of volunteer fire-fighters, inventory of bases for urgent decisions under extreme circumstances BUDECI (Cosentino et al., 2017), inventory of assessment and coping by Cano Vindel and Miguel Tobal (1992), validated by Leibovich de Figueroa (2002) and inventory of Openness to the Other, Affective Domain (IADA, Cosentino and Castro Solano, 2014) and the prosocial behaviour scale of Davis (1980) ) adapted and validated by Mestre Escrivá, Frías Navarro and Samper García (2004). The data were analysed statistically. It was found that the fourth hypothesis was partially corroborated since it postulated that the greater the openness to the other, the tendency towards prosocial behaviours and active coping styles, the more effective the interventions are, configuring these characteristics the “PAP profile” and the findings show that said profile is made up of the following characteristics: low tendency to make urgent emotional decisions in extreme situations, high empathy, high emotional attraction towards the other, low assessment of situations as irrelevant or threatening, low tendency to experience emotional discomfort in the face of another’s suffering, and low emotional aversion towards the other.

The results of both studies were triangulated, the findings were discussed and the limitations that emerged were analysed.

**Keywords:** fire-fighter role – stress prevention – psychological first aid – decision making – prosocial behaviour – coping – openness to others – volunteer fire-fighters



## Índice de contenido

	<b>Pág.</b>
Prefacio .....	2
Dedicatoria.....	4
Introducción .....	12
Objetivos e Hipótesis .....	20
<b>Capítulo 1. Antecedentes y Marco teórico</b>	
La Psicología social Comunitaria.....	23
La teoría de las Representaciones Sociales y sus Aportes a la Psicología Comunitaria	27
Los Bomberos Voluntarios: Afrontamiento, Apertura al Otro y Conducta Prosocial... 37	
Los Bomberos Voluntarios: Estrés, Estilos de Afrontamiento y Toma de Decisiones	43
La Intervención en Primera Ayuda Psicológica en Situaciones de Emergencia y Catástrofe.....	53
<b>Capítulo 2. Metodología</b>	
Abordaje Cualitativo.....	73
Tipo de estudio .....	73
Sujetos y muestra.....	73
Fuentes y técnicas de recolección de datos .....	73
Análisis de datos .....	73
Abordaje Cuantitativo.....	74
Tipo de estudio .....	74
Sujetos y muestra.....	75
Operacionalización de las variables.....	75
Técnicas e instrumentos.....	76
Procedimientos.....	76
Análisis de datos .....	76
<b>Capítulo 3. Resultados</b>	
Abordaje Cualitativo	
Análisis categorial descriptivo.....	80
Análisis axial y selectivo .....	137
Abordaje Cuantitativo	
Efecto del tipo de decisión sobre la efectividad, según capacitación .....	141

Impacto del ajuste decisorio sobre la efectividad de la intervención en PAP.....	143
El tipo de toma de decisión y su efectividad, según las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial.....	145
El tipo de toma de decisión y su efectividad, según las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial.....	146
Perfil de características asociadas a la efectividad de la intervención (perfil PAP).....	149
Triangulación Metodológica.....	150
<b>Capítulo 4: Discusión.....</b>	<b>153</b>
Implicaciones de los resultados, limitaciones surgidas y futuros estudios.....	168
<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>171</b>
<b>Anexos</b>	
Anexo I. Preguntas entrevistas semi estructuradas. ....	192
Anexo II. Instrumentos de recolección de datos.....	193

### **Índice de tablas y gráficos**

#### Abordaje Cualitativo

Tabla 1. Códigos, subcategorías y categorías emergentes de los discursos de los bomberos.....	80
Gráfico 1. Ejes discursivos y códigos emergentes.....	137

#### Abordaje Cuantitativo

Tabla 1. Coeficientes y niveles de significación para las variables incluidas en el modelo.....	144
Tabla 2. Frecuencias absolutas y porcentuales de los bomberos voluntarios de acuerdo al tipo de ajuste.....	143
Tabla 3. Confiabilidades de las subescalas de los instrumentos de medición.....	147
Tabla 4. Correlaciones entre las variables psicológicas bajo estudio y la efectividad en la intervención en PAP (respuestas correctas al Sipapsi).....	148
Gráfico 2. Efectividad, según ajuste decisorio de consigna-estilo en bomberos Capacitados.....	148
Gráfico 3. Triangulación metodológica.....	152

### **Introducción**

Una gran cantidad de situaciones a lo largo de la historia de la humanidad han causado situaciones de emergencias y desastres. “El cambio climático ha sido

reconocido, desde diversos medios, como un problema crucial para la supervivencia de la especie humana” (Díaz Arcaño, 2021, p. 117). En el contexto actual de cambio climático, se acrecientan las amenazas y peligros que el clima genera en las zonas costeras, y especialmente las ciudades ubicadas en ellas. La costa argentina del Río de la Plata no escapa a esta situación, particularmente el principal conglomerado humano de la Argentina (que en la actualidad se extiende aproximadamente desde Zarate-Campana hasta Berisso-Ensenada) con una población de alrededor de 16.000 habitantes, es pasible de sufrir eventos extremos de inundaciones que conllevan grandes pérdidas sociales y económicas (Cueto y Tevez, 2019).

Según Gutiérrez y Isuani (2014), con el cambio climático se ha incrementado el nivel medio del Río de la Plata, tanto por el aumento del nivel medio del mar como por el cambio de las direcciones de los vientos estacionales predominantes. Por otro lado, las ondas de tormentas se han incrementado y con ello, la vulnerabilidad de las zonas costeras a las inundaciones.

El Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) da cuenta acerca de que los conglomerados urbanos estarán expuestos a un aumento de la temperatura superior a 1,5°C sobre los niveles preindustriales a mediados de siglo (Revi et al., 2014). Los fenómenos meteorológicos extremos también aumentarán su frecuencia y elevará el nivel de riesgo de morbilidad y mortalidad (Rosenzweig et al 2015).

Efectivamente, los peligros para los habitantes de las zonas más afectadas por los cambios en el clima provienen de las tormentas, las inundaciones, las olas de calor extremo y los deslizamientos de tierra (Revi, et al., 2014). Diversas investigaciones plantean que, a nivel mundial, el número de desastres viene aumentando tanto en frecuencia como en intensidad: 4.000 eventos entre 2003 y 2012, en comparación con 82 en el período 1901-1910 (ONU-Hábitat, 2016). Este tipo de eventos limitan la

funcionalidad y la resiliencia general de una ciudad, lo que afecta su capacidad de recuperación (Mayr et al., 2019). Además, las estimaciones muestran, por ejemplo, que el costo material global de los desastres para el período comprendido entre 1996 y 2005 ascendió a 667 mil millones de dólares (ONU-Hábitat, 2016).

Según un trabajo de Zilio y Damico (2022), la concepción de los orígenes de estos fenómenos se va modificando a lo largo de la historia y, entre las décadas de 1970 y 1980, para la “economía política de los desastres” los desastres pasaron a ser considerados una consecuencia de condiciones estructurales, principalmente económicas y políticas. En muchas de estas situaciones influyen de forma decisiva factores humanos y de toma de decisiones, además de la vulnerabilidad económica y política (Marskey, 1993); lo que las vuelve un tema relevante para la Psicología Comunitaria, que aborda los problemas en función de los contextos y de los valores y principios éticos en su desarrollo y aproximación (Nelson y Prilleltensky, 2010). Así, entre las estrategias que se actualizan para hacer frente a las contingencias climáticas (cuya intensidad y frecuencia son cada vez mayores) que interfieren en el desarrollo de las actividades cotidianas, la intervención de rescate y ayuda se vuelven una problemática necesaria tanto para un conocimiento multidimensional de estos procesos, como para su aplicación en términos de políticas públicas a diferentes escalas. (Cueto y Tevez, 2019).

Esto permite pensar en este tipo de intervención desde la Psicología Social Comunitaria como un proceso vital, en el que juegan “...vínculos personales, próximos y afectivos, los intereses comunes, el sentimiento de pertenencia, la cohesión social, la cooperación y la solidaridad” (Musitu y Buelga, 2004, p.27). Por esto, sin perder su rigurosidad propia, los conceptos se atraviesan por la lógica comunitaria con el objetivo de construir conocimiento y, al mismo tiempo, pensar las formas de intervención con un carácter socio histórico político. De esta manera, se espera contribuir con el avance de la

sociedad y el bienestar psicosocial en el contexto de situaciones de desastres y catástrofes, al momento en que los Bomberos Voluntarios intervienen. Montero y Sonn (2009) proponen que la Psicología Comunitaria posiciona su práctica como generadora de conocimiento; este saber se convierte, luego, en acción; así, se desarrolla un fructífero diálogo entre teoría y práctica mediante el que ambas se nutren de forma progresiva. Esto es aplicable a la respuesta humana de apoyo a personas afectadas por situaciones de catástrofes y emergencias tal como la definen la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2012, el proyecto Esfera en 2011 y el Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2007); así como también la Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia de Ginebra (IASC) en 2007.

Para Crocq, Doutheau y Sailhan (1987), la desorganización social es uno de los factores que más peso aporta a la definición de catástrofe colectiva. Esto ocurre porque los hechos traumáticos implicados son negativos, extremos, inusuales y se asocian a la amenaza vital de las personas (Janoff-Bulman y Berger, 2021; Davidson y Foa, 1991, 1993; Echeburúa, Amory Fernández Montalvo, 2002). En esas situaciones, la respuesta de apoyo a quienes están en situación de sufrimiento es fundamental como forma de prevención de los efectos psicológicos nocivos y favoreciendo la recuperación de la comunidad (OMS 2012).

Sagar y Prakash (2016) señalan que la primera ayuda psicológica (en adelante, PAP), que usualmente se brinda en el lugar de los hechos, es beneficiosa para la salud mental. Plantean también que, pese a la bibliografía al respecto, no existe aún una comprensión cabal de sus características y alcances. Según señala la OMS en 2011, el objetivo de la PAP consiste en limitar el daño en la salud mental, que la situación provoca, e identificar a las personas más vulnerables en riesgo de problemas más severos ante la emergencia.



La PAP no implica un procedimiento aislado, por el contrario, está inserta en un contexto que incluye ayuda física y otras intervenciones (Sagar y Prakash, 2016). Los autores señalan que chequear la seguridad y proveer ayuda práctica es un aspecto importante de la ayuda psicológica. Procedimientos muy simples como ofrecer un asesoramiento frente a las preocupaciones inmediatas y futuras y atender a necesidades cotidianas, así como proveer asistencia en necesidades básicas como comida, agua e información importante, es lo primordial. Prevenir a las personas de más daño mientras se les brinda un apoyo que los reconforta, está entre los puntos principales de esta técnica (Sagar y Prakash, 2016). Aquí se incluye, claramente, el cuidado en salud mental, para las víctimas. Esta perspectiva, acompaña la lógica de lo planteado por Bang (2020) que considera a la salud y a la salud mental de forma integral y no normativa (Czeresnia y Freitas, 2009), donde la dimensión sociohistórica de los procesos de salud- enfermedad-cuidados es un eje fundamental (Waitzkin, et al 2001) y el enfoque de derechos, central para su abordaje. Esto se replica en situaciones de catástrofes y desastres. Se incorporan a esta perspectiva de la salud aportes conceptuales provenientes del Movimiento Latinoamericano de Medicina Social/Salud Colectiva (Almeida-Filho y Silva Paim, 1999; Menéndez, 2009) y de la Psicología Comunitaria (Montero, 2004), articulados con la perspectiva de Atención Primaria en Salud Integral con enfoque en salud mental (Stolkiner y Solitario, 2007).

Según la OMS (2012), la PAP apunta a los siguientes temas: brindar ayuda y apoyo prácticos, de manera no invasiva; evaluar las necesidades y preocupaciones; ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua, información); escuchar a las personas sin presionarlas para que hablen; reconfortar a las personas y ayudarlas a sentirse calmas; ayudar a las personas para acceder a información, servicios y apoyos sociales; y proteger a las personas de ulteriores peligros

(OMS, 2012). Este tipo de ayuda requiere un entrenamiento específico para ser aplicada en forma eficaz.

Esta perspectiva implica un significativo cambio en la concepción de la ayuda, ya que según la OPS (2010) la primera respuesta ante los desastres estaba orientada a asistir a los afectados en sus necesidades básicas, como alimentación, vivienda y bienestar físico. Sin embargo, en los últimos años, dada la frecuencia de los distintos tipos de desastres y la alta incidencia del trastorno de estrés postraumático (TEPT), se produjo un importante esfuerzo por ampliar el conocimiento y comprender el costo, tanto material como emocional de los desastres. De esta manera, se hace posible construir la asistencia acorde con las necesidades de salud mental de las víctimas de desastres (OPS, 2002). Vanegas Osorio y Montes Correa (2016) plantean que, como resultado de la intervención en apoyo psicológico, se produjo una reducción significativa de síntomas psicológicos debido al control de emociones tales como el miedo y la posibilidad de establecer una distancia óptima de la memoria dolorosa del evento disruptivo.

Afrontar el suceso de la manera más adecuada, permite al individuo sentir un menor número de conductas disruptivas, recuperarse y controlar la situación, ayudándole a mantener una cierta "ilusión de control" sobre el mismo (Páez, Arroyo y Fernández, 1995), por lo que resulta central la intervención en el momento del hecho a través de formas de actuación eficaces para cada situación. No obstante, para aplicar la PAP es necesario capacitar a los rescatistas quienes son los que se encuentran presentes durante las fases iniciales del desastre. Esto permite considerar lógico hacer extensiva a los rescatistas la capacitación que propone el Plan Nacional de Salud Mental (elaborado a partir de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657) para los equipos interdisciplinarios de profesionales en situaciones de emergencia. (Ministerio de Salud 2013, 2015).

Por los motivos expuestos, es razonable suponer que, si cada localidad cuenta con un cuerpo de voluntarios entrenados para realizar la PAP y colaborar con los equipos especializados en catástrofes, se podría mejorar la organización general y reducir las tasas de estrés postraumático de las víctimas. El tema del entrenamiento surge como una variable crucial, ya que los expertos previenen sobre “las personas de buena voluntad” (Farchi, 2012) que -con las mejores intenciones- tratan de ayudar pero no hacen más que perturbar y demorar a los especialistas por los errores en la toma de decisiones. (Bensimon, 2017).

En este sentido, se puede conjeturar que ciertas características psicológicas, resultarían más apropiadas que otras para desempeñar el rol de voluntario. De hecho, según De Leo et al. (2003), durante una situación de catástrofe los operadores no-profesionales de la salud, como los voluntarios, pueden verse afectados por algún tipo de inhibición psicológica que retrasa su *performance*, afectando el afrontamiento de la situación o la toma de decisiones cruciales, lo cual puede perjudicar la calidad de la atención ofrecida a las víctimas.

En cuanto al afrontamiento, existen dos grandes grupos de estrategias: las centradas en el problema, con el fin de manejar o solucionar la situación causante de estrés, y las centradas en la emoción, que intentan regular la respuesta emocional que aparece como consecuencia del mismo (Lazarus y Folkman, 1986). Según su eficacia, tales estrategias pueden ser adaptativas, es decir que reducen el estrés al tiempo que promueven estados de salud, o desadaptativas que reducen el estrés a corto plazo pero con un importante deterioro de la salud.

En función del tipo de afrontamiento de la situación, el tipo de toma de decisiones frente a la misma será diferente, ya que ésta presenta tres momentos: la percepción de lo que sucede, la comprensión del futuro por enfrentar y el razonamiento para tomar la decisión (Wells, 1998). Sin embargo, algunos investigadores (Sinclair y

Ashkanasy, 2005; Dane y Pratt, 2007; Hodgkinson y Healey, 2008; Hodgkinson y Sadler-Smith 2018), consideran que en ciertas situaciones una toma de decisión de tipo analítica resulta insuficiente y acuerdan en que la intuición constituye un fenómeno experiencial basado en cierta reserva de conocimiento implícito, implicando una compleja interacción de procesos cognitivos y afectivos que puede complementar e incluso resultar más efectiva a la hora de resolver problemas poco estructurados (Sadler-Smith y Sparrow, 2008). No obstante, quienes se focalizan en la toma de decisiones de tipo analítico rechazan la intuición como medio para lograr soluciones a problemas inestructurados (Dean y Sharfman, 1996; Nutt, 1998). Dado que el análisis de tales procesos resulta de difícil indagación, en un estudio experimental, Betsch y Kunz (2008) propusieron el paradigma de “ajuste decisorio” en el marco del cual encontraron que la congruencia entre una estrategia decisorio preferida (estilo) y una aplicada (consigna dada por el investigador) tiene efectos positivos sobre la efectividad decisorio. En este sentido, no existe consenso sobre qué tipo de toma de decisiones puede resultar más efectiva en situaciones críticas y donde el tiempo juega un papel crucial, como es el caso de una catástrofe.

Por otra parte, resulta indudable que –en el caso de los voluntarios- ciertas características tales como la apertura al otro y la conducta prosocial podrían incidir en la manera en que realizan las intervenciones de ayuda humanitaria.

Existe una línea de investigación centrada en las fortalezas y virtudes que favorecen el crecimiento humano, en donde es clave la clasificación presentada en el manual “*Character Strengths and Virtues. A handbook and classification*”, elaborado por Peterson y Seligman (2004). Los autores sostienen que se pueden cultivar los rasgos mejores del carácter y plantean la necesidad de herramientas conceptuales y empíricas para construir y evaluar intervenciones a tal fin. Ninguna de las que estos autores

trabajan se orienta particularmente a los aspectos culturales. Fowers y Davidov (2006) han propuesto una nueva fortaleza o virtud multicultural denominada Apertura al Otro (Cosentino y Castro Solano, 2014). La apertura al otro implica una fortaleza relacionada con la interacción con quienes son diferentes de una u otra manera (Fowers y Davidov, 2006).

En cuanto a la conducta prosocial, según Batson y Powell (2003), abarca todas aquellas acciones que tienen como objetivo beneficiar a una o más personas antes que a uno mismo, con conductas tan variadas como la ayuda, la cooperación, la acción de confortar o compartir, entre otras. El altruismo se considera la tendencia permanente a pensar en el bienestar y los derechos de otras personas, sentir preocupación y empatía por ellas y actuar de una manera que beneficie a esas personas (Organ, 1988; Van Emmerik et al., 2005). Por esta razón, algunos autores afirman que toda conducta altruista puede ser considerada prosocial, pero toda conducta prosocial no puede ser considerada altruista (Ruíz Olivares, 2006; Garaigordobil, 2017).

Por otra parte, es esperable que la toma de decisiones se relacione con la representación social que el voluntario tiene sobre su propio rol. Por ejemplo, Piedemonti y Depaula (2018) llevaron a cabo un estudio descriptivo y correlacional sobre la relación entre la motivación y los valores relativos al trabajo en bomberos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina), de los cuales 67 eran económicamente remunerados y 63 eran voluntarios. Los autores no encontraron diferencias significativas en los valores de los bomberos motivados extrínsecamente y los motivados intrínsecamente, no obstante, detectaron una mayor desmotivación en los primeros. Es decir, que cabe preguntarse si la propia imagen del bombero sobre sí mismo, así como sus valores, influyen en cómo toma decisiones y cómo maneja su propio estrés.

Por ello, establecer vínculos entre el rol de los bomberos voluntarios en situaciones de catástrofe, en particular en las inundaciones, y sus estrategias para minimizar el estrés propio y el de las personas afectadas resulta esencial tanto para cuidar al voluntario como a la población atendida. El cuidado, en general, es un concepto altamente complejo implica:

“...una construcción subjetiva que se produce en prácticas cotidianas con y entre otros/as en diversos espacios institucionales y comunitarios en los que -obviamente- se despliegan relaciones de poder. En este sentido, subrayamos la dimensión política de la construcción individual y colectiva de las prácticas y concepciones de cuidado” (Chardón, et al, 2012, p 45)

Este planteo hace consistente el entrenamiento en PA con la perspectiva de la Ley Nacional de Salud Mental 26.657 para el cuidado de la salud mental de las personas que atravesaron la situación de emergencia. El cuidado, de quién ha sufrido una situación desbordante, debe partir de una concepción de sujeto de derecho, apuntando a que la afectación de su autonomía personal sea la menor posible. En relación con la salud mental, el entrenamiento permitiría trabajar con la comunidad de manera que se constituya en “sujeto activo de transformación de sus realidades, generando condiciones comunitarias propicias para la toma de decisiones autónoma y conjunta sobre el propio proceso de salud-enfermedad-cuidados” (Orellana, 2019, p.87) luego de haber atravesado una situación de emergencia. Arraigada, Cepeda y Verón (2016) señalan que el Plan Nacional de Salud Mental elaborado a partir de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657 propone “incluir la Salud Mental en la planificación de los abordajes de las situaciones de emergencias y desastres”, así como “capacitar y brindar contención psicológica adecuada a los equipos interdisciplinarios de Salud Mental para los abordajes de situaciones de emergencias y desastres”.

Sobre la efectividad de la toma de decisiones de voluntarios en situaciones de catástrofe y las características que se relacionan con ella, trata la presente tesis.

## **Objetivos e Hipótesis**

### ***Abordaje Cualitativo:***

#### **Objetivo General**

Indagar las representaciones sociales sobre su rol y las estrategias psicológicas utilizadas por voluntarios en situaciones de catástrofe y emergencia para minimizar el estrés y sus consecuencias.

#### **Objetivos específicos**

- Conocer las actividades habituales e intereses como condicionantes biográficos y socio-históricos en la decisión de ser bombero voluntario.
- Describir las relaciones con pares y familia que condicionan las estrategias psicológicas utilizadas para minimizar el estrés y sus consecuencias.
- Indagar las distintas versiones sobre las interpretaciones respecto de sus experiencias de vida como bomberos voluntarios.

### ***Abordaje Cuantitativo***

#### **Objetivo General**

Determinar la efectividad de la intervención en PAP de voluntarios en situaciones de catástrofe, según el tipo de toma de decisiones, las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial.

#### **Objetivos específicos**

- Determinar el efecto del tipo de decisión (deliberada-racional vs. automática-intuitiva) sobre la efectividad de la intervención realizada por los voluntarios, según la capacitación recibida (grupo con entrenamiento en PAP vs. grupo control).
- Comparar el tipo de toma de decisión y su efectividad, según tiempo utilizado para tomar la decisión.
- Evaluar el impacto del ajuste decisorio sobre la efectividad de la intervención en PAP, según capacitación
- Comparar el tipo de toma de decisión y su efectividad, según las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial.
- Determinar el perfil de características asociadas a la efectividad de la intervención en primera atención psicológica.

### **Hipótesis**

H1: El tipo de toma de decisiones afecta la efectividad de las mismas.

H2: Existe un efecto de interacción de la capacitación recibida y el tiempo de decisión sobre la efectividad

H3: El ajuste decisorio entre el tipo de toma de decisión y el estilo decisorio implica una mayor la efectividad de la decisión sólo en bomberos capacitados.

H4: A mayor apertura al otro, tendencia a conductas prosociales y estilos de afrontamiento activos, más efectivas resultan las intervenciones, configurando estas características el “perfil PAP”



## Capítulo 1

### Marco teórico

#### La Psicología Social Comunitaria

Esta rama de la psicología (gracias a sus herramientas teóricas, técnicas y epistemológicas), puede aportar los elementos que faciliten el análisis de los procesos sociales para el fortalecimiento comunitario (Pineda López et al., 2022) en situaciones de desastres que requieran la intervención de rescatistas voluntarios.

Montero (1982) define a los procesos sociales como todas esas manifestaciones que subyacen a la construcción de comunidad y que se expresan en las formas de habitar y vincularse con un espacio y con los otros. De esta manera, se pondrán en juego tanto en el equipo de rescatistas como en quienes serán asistidos. Este tipo de trabajo, mancomunado, colectivo y solidario será fundamental para minimizar los daños. El Informe Mundial de las Ciudades de 2022 (ONU-Hábitat, 2022) destaca que será esencial para el éxito de las ciudades, pueblos y áreas urbanas las políticas que protegen y sustentan a todos, sin dejar a nadie atrás.

Si bien resulta muy difícil dar cuenta del comienzo de una disciplina, es aún más complejo en relación a la Psicología Social Comunitaria en América Latina. Montero (1994) lo atribuye a “la vastedad del territorio, la pluralidad de naciones y la incomunicación dominante entre ellas” (p.21). A estas dificultades Serrano García y Álvarez (1992) le suman la escasez de escritos que discutieran, en ese inicio, el tema directa y específicamente.

No obstante estos obstáculos, es posible afirmar que América Latina ve surgir esta corriente durante la década de 1970. Es en esos años que se promueve la orientación de la misma a la solución de los problemas sociales. Así, los profesionales del área iban hacia los contextos en que los problemas sociales se manifestaban, y el eje queda puesto en las comunidades, particularmente las marginales.

Por otro lado, los movimientos sociales que difunden ideas políticas y económicas, como la teoría de la dependencia, influyen en los modos de hacer y pensar de las ciencias sociales. Los grupos sociales, la sociedad y los sujetos humanos entendidos como activos constructores de la realidad se vuelven el centro de la concepción disciplinar.

La psicología comunitaria, desde sus orígenes, comprende la imposibilidad de un conocimiento científico neutro, ya que surge en un contexto de convulsión social donde lo característico es la dependencia, el subdesarrollo, los regímenes totalitarios y la violencia social. Su actividad se orienta hacia el cambio social y el logro de la reivindicación de la comunidad, así como la búsqueda de la justicia social en sus intervenciones.

En el contexto de su surgimiento pueden ubicarse dos características importantes como condicionantes, por un lado “la fuerte orientación hacia la aplicabilidad de la disciplina” y; por otro lado, “el énfasis en aspectos ideológicos en relación a la práctica científica” (Serrano García y Álvarez, 1992, p. 52). Lo que caracteriza a esta disciplina es, justamente, la tensión entre dos orientaciones aparentemente opuestas: el énfasis en lo práctico y el interés por lo ideológico, y recupera la pluralidad de fuentes teóricas, tal como señala Montero en 2004:

“La Psicología Comunitaria nace de una práctica transformadora, enfrentada en situación, que apela a una pluralidad de fuentes teóricas para intentar, luego –a partir de una revisión crítica de las fuentes y la profundización en algunas, descartando otras y también innovando- elaborar modelos teóricos propios que responda a las realidades con las que se trabaja, responsables a su vez del surgimiento de esta Psicología. Asimismo, busca generar una metodología basada en la acción y la participación que sea una

respuesta alternativa, a los modos convencionales de estudiar estos grupos sociales específicos que son las comunidades”. (p. 49)

Así, en la Psicología Comunitaria la búsqueda comprometida de soluciones a los problemas sociales estuvo presente desde sus comienzos por razones político-económicas. El altruismo, la apertura al otro, la conducta pro social se entrelazan en diferentes sistemas constituyentes de las sociedades y los sujetos, que a su vez han sido constituidos por los mismos sujetos y las sociedades, esto permite hablar de una perspectiva bio-psico-política-social (Díaz Alzate, Duran Palacio y Yepes Bustamante, 2022).

Ya desde los comienzos de la Psicología Comunitaria, se contaba con un contexto social que presentaba una demanda de respuesta y una serie de herramientas que provenían de diversas ramas de la Psicología y otras ciencias sociales (Montero, 2004). En este sentido, puede resultar un marco conceptual útil para dar cuenta de los objetivos, valores y preocupaciones que caracterizan su práctica para pensar la intervención en situaciones de catástrofe, enfatizando el carácter constructivo interpretativo del proceso de producción científica (González Rey, 2009), sin olvidar el reconocimiento de procesos situacionales (plano material e histórico). El foco se pone en y las prácticas sociales, en este caso de los voluntarios, y el contexto en que éstas se producen (Flores, 2010).

En la actualidad, se debate la existencia o no de un paradigma capaz de regir la Psicología Comunitaria en América Latina (Montenegro, Rodríguez y Pujol, 2014), donde lo que parece prevalecer es la heterogeneidad de tendencias y donde el planteo es la necesidad o no de construir un marco unificador, Por su parte, Sánchez, Wisenfeld y López Blanco (1998) señalan:

“La respuesta a las inquietudes sobre la dirección que deben tomar las diferentes tendencias o acerca de si es o no deseable que las

mismas posean un carácter unificador, es parte del debate a estimar entre los profesionales que han escogido esta área como campo de trabajo” (p. 168).

De esta manera, la Psicología Comunitaria hará frente a los retos que le impongan los desastres, que Berroeta y Pinto de Carvalho (2020) llaman socio naturales, ya que las amenazas naturales deben interactuar con condiciones de vulnerabilidad social para que se configure un desastre. En ese sentido, las decisiones de asentamiento y las condiciones sociales, políticas, culturales y económicas son factores decisivos para que acontezcan (Maskrey, 1993; Wisner, et al., 2003). Montero (2004) la define como:

“...la rama de la psicología cuyo objeto es el estudio de los factores psicosociales que permiten desarrollar, fomentar y mantener el control y poder que los individuos pueden ejercer sobre su ambiente individual y social para solucionar problemas que los aquejan y lograr cambios en esos ambientes y en la estructura social” (p. 70).

Montero (2004) incorpora al objeto de estudio los grupos en situación de desventaja y considera que el objetivo de la disciplina es la promoción del cambio en las condiciones adversas; las estrategias: concientización, aumento del poder y control sobre el ambiente.

Para pensar el lugar de la intervención de los bomberos voluntarios en las situaciones de desastre, se puede retomar el planteo de Sánchez Vidal (1991) en relación a la existencia de dos concepciones complementarias en la Psicología Comunitaria: a) una desarrollista o de recursos que asume la existencia de recursos personales y sociales (existentes o desarrollables) utilizables por la comunidad para resolver sus propios problemas y b) otra de carácter residualista o marginalista que se centra en la intervención externa, prestación de servicios primordialmente, a minorías marginadas o

desfavorecidas para resolver esa problemática. Cada una de estas opciones es insuficiente por sí sola para entender los problemas comunitarios y actuar sobre ellos. Sustentando estas ideas, Sánchez Vidal (1991) va a definir a la psicología comunitaria como:

“El campo de estudio de la relación entre sistemas sociales (principalmente comunidades) y comportamiento humano y de su aplicación interventiva (en lo negativo) a la resolución – preferentemente preventiva- de los problemas psicosociales y (en lo positivo) al desarrollo humano integral, desde la comprensión de los determinantes socio ambientales de ambos y a través de la modificación racional e informada de esos sistemas sociales, de las relaciones psicosociales en ellos establecidas y del desarrollo de (la) comunidad; todo ello desde la máxima movilización posible de los propios afectados como sujetos activamente participantes en los cambios, no como objetos pasivos de ellos” (p. 157).

En la concepción de este autor la búsqueda de la psicología comunitaria, tanto desde la teoría como desde la intervención está orientada a la prevención de los problemas psicológicos (como el Trastorno de Estrés Post Traumático, en adelante TEPT) y psico-sociales (Sánchez Vidal, 2007)

Por su parte, Carcolé y otros (1989) definen al trabajo comunitario como el conjunto de intervenciones encaminadas a potenciar la participación, compromiso y solidaridad de la propia comunidad en la búsqueda y creación de recursos con la capacidad de transformar, normalizar y mejorar la calidad de vida. En relación con el trabajo en situaciones de desastres socio-naturales, las características biográficas y sociohistóricas de quienes eligen trabajar en situaciones en las que su propia vida o la de los demás se ven amenazadas cobran particular relevancia.

### **La teoría de las Representaciones Sociales y sus Aportes a la Psicología Comunitaria**

La publicación de “El Psicoanálisis, su imagen y su público” en 1969 en francés y en 1979 en español inaugura la teoría de las representaciones sociales. A partir de sus lecturas de Durkheim, Piaget, Freud y Lévy-Bruhl, Moscovici (1979) desarrolla una nueva teoría que le permite analizar el conocimiento de sentido común de las sociedades modernas (Moscovici, 1989). Las representaciones siempre ponen en juego una reconstrucción de la realidad. El contexto de interacción de las personas, sus valores, las normas y las convenciones sociales definen el proceso de construcción de las representaciones sociales. Tienen el fin práctico de orientar la conducta, facilitar el dominio del ambiente material y social y favorecer la comunicación con el resto de la comunidad.

Según Jodelet (1984), simbolizan un objeto y al mismo tiempo le confieren una significación; ellas son siempre representaciones de algo y de alguien, es decir que las características del objeto y del sujeto inciden sobre los procesos de elaboración de las representaciones, así como sobre sus contenidos (Jodelet, 1984). Dado que las representaciones sociales combinan una serie de conocimientos y experiencias provenientes de orígenes diversos para transformar lo extraño en algo familiar (Moscovici, 1961/1976), tienen una muy fuerte potencia creativa. La interacción entre

los elementos antiguos y nuevos para formar una representación le otorga a ésta un carácter dinámico y estable al mismo tiempo.

Las representaciones sociales no son una simple reproducción ni respuesta a un estímulo dado. Muy por el contrario, provienen de un sistema con una lógica propia, más allá del conocimiento científico o filosófico, con una unidad y discurso propios. Según Castorina (2016), hay una dialéctica entre consensos y disputa, imposición y resistencia, cooperación y conflicto en el propio núcleo del proceso de construcción y consolidación de las representaciones sociales; lo que coincide con la visión clásica de Moscovici (1979) cuando subraya que en la configuración de las representaciones sociales siempre hay conflicto y cooperación.

Moscovici (1979) propone que, en el proceso de formación de las representaciones sociales se ponen dos fenómenos complementarios en juego: la objetivación y el anclaje. El proceso de objetivación vuelve concreto lo que es abstracto; consiste en la transformación de un esquema conceptual en un esquema figurativo real. Jodelet (1984) desarrolla en profundidad esta materialización de los conceptos abstractos en tres momentos: primero, se lleva adelante una construcción selectiva que toma la información sobre el objeto de la representación según criterios normativos, culturales e idiosincráticos; segundo, estas nociones seleccionadas forman un núcleo figurativo que reproduce una estructura conceptual del objeto representado y; por último, los elementos de este esquema figurativo son transformados en entidades objetivas y adquieren independencia de la teoría original. A partir de esta operación, los conceptos son manejables, pueden ser utilizados en la comunicación, en la práctica cotidiana para comprender o resolver problemas. Según De Alba González (2022) el proceso de reconstrucción del objeto produce diferencias significativas entre el objeto original y su representación social. Esta diferencia puede tener tres efectos en el

contenido de la representación: distorsiones en las características del objeto, adición de atributos que no le pertenecen o supresión de ciertas características.

El anclaje vuelve conocido lo desconocido (Jodelet, 1984) un objeto novedoso se asocia a formas ya conocidas, a través de las cuales es interpretado. Para Moscovici (1984), todas las representaciones sociales tienen como objetivo transformar lo desconocido en categorías e imágenes e introducirlo en un contexto familiar. Los paradigmas antiguos se retoman como marco de referencia y, así, coinciden y asumen la permanencia de creencias y sistemas de interpretación preexistentes. Esto permite reducir la incertidumbre frente a lo desconocido, lo extraño obliga a construir una explicación de su existencia, a formular un juicio en función de las convenciones sociales (De Alba González, 2022). Pero, en caso de que lo desconocido sea demasiado alejado de la norma implica una reestructuración del sistema de conceptos y preceptos que se encuentran ya asociados, éstos son separados para que el elemento nuevo sea integrado en las categorías ya establecidas.

Las representaciones sociales son una “teoría de lo cotidiano” que orienta el comportamiento de las personas y da cuenta de su realidad. Pueden explicitar las ideas o relatos invisibles que configuran a las sociedades y, para su concreción, los sujetos poseen unos códigos culturales que allanan y posibilitan el acto de representar (Riffo Pavón, 2022). Se transforman entonces en “una manifestación del propio cuerpo social al que pertenecemos” (Pérez Freire, 2017, p. 5). Con esta mirada, se remite al código cultural donde se construye la representación social. Las representaciones, al situarse en un plano denotativo, en la epidermis más aparente de la significación social, remiten a una realidad externa u observable (Riffo Pavón, 2022); se presentan bajo formas variadas, más o menos complejas. Las representaciones develan las huellas profundas de significación connotativa. Los estudios de las representaciones sociales se nutren e inspiran de las descripciones del imaginario en las mitologías y rituales mágicos o



religiosos (Jodelet, 2020). Esto lleva a considerar a las representaciones sociales “una suerte de operador que permite cristalizar las acciones entre los grupos y formar la „unidad superior“ que es la institución (partido, iglesia, etc)” (Moscovici, 1997, p. 81). Es decir, que los discursos cuentan con, en un plano denotativo, los códigos culturales ya instalados socialmente respecto a las instituciones de pertenencia, que facilitan la acción de representar su mundo más próximo. “[...] un cuerpo de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres vuelven la realidad física y social inteligible, se insertan en un grupo o en las relaciones cotidianas, liberan los poderes de su imaginación” (Moscovici, 1979, p. 27). Asimismo, las representaciones sociales cuentan con un núcleo figurativo:

“imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado; categorías que sirven para circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver” (Jodelet, 1984, p. 472).

Para enfrentar eventos inesperados, disruptivos y en extremo desorganizantes, suele requerirse asistencia externa de especialistas. Si estos eventos inesperados, tienen carácter colectivo, alteran la vida cotidiana de las personas, provocan destrucción o pérdida de bienes y daños graves en el medio ambiente, que implica la necesidad de asistencia externa inmediata, es interesante pensar cómo se piensan a sí mismos quienes recurrirán en esta intervención. Aquellas personas que voluntariamente asisten en ese momento de caos y desorden de cambio y transformación social, es un terreno fértil para la investigación dentro de la teoría de las relaciones sociales. Las representaciones sociales van a dar acceso a la potencia de acción latente de la significación social (Riffo Pavón 2022) en quienes intervienen en situaciones de desastres. Ya que las representaciones expresan siempre una intencionalidad colectiva (Moscovici, 2019).

Para Jodelet (2007), la articulación entre la teoría de las representaciones sociales y la intervención se presenta de distintas maneras, de las que ella señala tres, y de las cuales, las dos últimas son especialmente relevantes:

a) estableciendo los efectos de modificación de las formas de pensar de una a partir de la indagación de las representaciones sociales;

b) analizando cómo las prácticas sociales influyen en la configuración de estas representaciones sociales. La práctica de la intervención incide en la construcción de la representación de su rol y, cómo se piensan a sí mismos tiene efectos sobre su práctica;

c) desarrollando estudios derivados de proyectos de intervención para “destacar las que obstruyen o facilitan las prácticas deseadas para corregirlas o reforzarlas, o revalorizar las que sustentan la identidad y propician un modo de vivir y actuar auténtico” (Jodelet, 2007, p. 202).

De Alba González (2022) considera que Moscovici concibió las representaciones sociales como sistemas de pensamiento que participan de otros fenómenos psicosociales, como la penetración del conocimiento científico en la sociedad, la génesis de las categorías básicas de pensamiento social (Moscovici y Vignaux, 1994), procesos culturales (Moscovici, 1993), el cambio social (Moscovici, 1976), la sociedad de masas y la acción política (Moscovici, 1985, 1988)

La vida en la realidad cotidiana, envuelve movimientos en los distintos escenarios donde transcurre. Allí se regulan, a partir de significados que circulan, los puntos de referencia, los hitos de reflexión, los espacios de coincidencia y de disidencia. La vida cotidiana construye y comparte sistemas de referencia explicativos que permiten interpretar lo que sucede e incluso dar sentido a lo inesperado, como un desastre, una catástrofe o un accidente. Silverstone (2004), propone un reticulado dinámico de la comunicación, que donde coexisten distintos soportes, instituciones, personas y prácticas, a donde permanentemente sin cesar los significados. Y es en ese

espacio de la comunicación cotidiana donde se crean, se recrean, se transforman y circulan las representaciones sociales.

El debate entre teoría y práctica se encuentra en la diferencia que existe entre las metas y los valores de la disciplina y la efectiva intervención desde la Psicología Social Comunitaria (Serrano García y Bravo 1998). Los valores se vinculan con las concepciones compartidas individualmente sobre lo que se desea o sobre lo bueno y lo malo (Serrano García, 1994). Para Prilleltensky (1997) son creencias que compartimos con otras personas y se vinculan con la cultura. Es interesante señalar que se le atribuye la capacidad de guiar el trabajo la Psicología Social Comunitaria (Miranda Gierbolini, 2005)

Las representaciones sociales se refieren específicamente a las imágenes y sistemas explicativos que un determinado grupo social y tienen relación con algún fenómeno de la realidad. Rodríguez Salazar (2003) plantea que intentan estudiar el pensamiento social subrayando su naturaleza social y su relevancia en la vida comunitaria. Miradas desde la Psicología Comunitaria se imponen como un modelo interesante, tanto desde el plano teórico como el epistemológico, para la investigación y la intervención. Al promover la problematización y negociación de significados dan lugar a procesos de innovación y cambio social, y se constituye en un campo de conocimientos dispuesto a dialogar con la Teoría de las Representaciones Sociales (TRS), en particular con los enfoques procesuales. Los enfoques procesuales priorizan en los procesos psicosociales de construcción, consolidación y transformación de los conocimientos sociales, y en la importancia de las relaciones entre prácticas y conocimientos. Parten de una definición de representaciones sociales (RS) que las consideran tanto substancia simbólica, en tanto significados sobre el mundo cotidiano, como prácticas, es decir como experiencias, como acciones concretas. Según Joddelet (2002), el modelo de las RS fue adoptado en América Latina por su carácter crítico en el

seno de la Psicología Social, y por permitir la investigación y la intervención. Asimismo, los enfoques centrados en la dimensión procesual y en aproximaciones etnográficas, a diferencia de los enfoques centrados en la dimensión significativa o cognitiva de las RS, permiten revisar la existencia de diferencias en las tomas de posición individual debido a la intervención de los principios organizadores de las representaciones sociales (Banchs, 2000; Arruda, 2014). Esto permitirá pensar las diferencias en las concepciones de su rol en los Bomberos Voluntarios.

El proceso de construir una representación social, que siempre es de carácter grupal, implica la categorización de los estímulos sociales en clases específicas: los conceptos naturalizados por el proceso de construcción toman características de verdaderas categorías del lenguaje y del entendimiento.

Krause Jacob (2001) plantea que es imposible categorizar sin nominar, y nominar implica incorporar el fenómeno en cuestión a la matriz de identidad de la cultura a la que se pertenece. Esto hace que las representaciones sociales sean socio históricamente contextuadas. Desde una perspectiva procesual, se concibe a la realidad social como una construcción de actores sociales relacionados que intercambian ideas, creencias, información, proyectan y ejecutan acciones. Rouquette (1994) propone:

“Una representación social tiene como propiedad fundamental ser histórica. Esto significa, por un lado, que proviene de la historia entendida como el devenir de las sociedades, por otra parte que tiene ella misma una historia entendida como desarrollo lógico temporal que articula típicamente génesis, transformación y decadencia” (p.98).

Cumplen la función de hacer familiar lo desconocido, incorporan a los modelos convencionales de la cultura en que se construyen los objetos sociales sobre las que se fundan. Les dan forma, los ubican en una determinada categoría y, gradualmente se

establecen como un modelo de tipo distintivo y compartido por un grupo de personas. Los elementos nuevos se incorporan a ese modelo y se empapan en él. Las representaciones sociales direccionan el sentido inicial en el que un grupo trata de manejar aquello que no le es familiar. En ese sentido, la crisis, en tanto fenómeno disruptivo, se plantea como un desafío para quienes se encuentran inmersos en la matriz de sentido socio histórica en la transcurre su vida, la cual es preexistente al empezar a pensar de estas personas.

“Las representaciones son sociales por su carácter compartido, su génesis en la interacción y sus funciones” (Rodríguez Salazar, 2003, p. 57). Según plantean Knapp, Suarez y Mesa (2003) estas representaciones no son consideradas sociales por ser colectivas, sino por haberse formado en un proceso de interrelación e intercambio. El propósito de Moscovici fue comprender la innovación más que la tradición y la vida social una vez preestablecida.

Las dimensiones ideológicas de la vida en colectividad afectan la interpretación que se hace de la realidad. Determinaran juicios sobre personas y objetos, originan emociones y guían los comportamientos que implican llevarlas a la práctica en las situaciones que impone la vida cotidiana (Wagner y Elejabarrieta, 1994).

Krause Jacob (1999) señala que los aportes que el concepto de representaciones sociales hace a la Psicología Comunitaria se harán visibles en tres ámbitos: el teórico epistemológico, el de la investigación y el de la intervención.

En relación con el ámbito teórico, si las bases para construir el concepto de comunidad involucran la incorporación de tres elementos: pertenencia, interrelación y significados compartidos, las representaciones sociales cobran importancia al momento de definir la comunidad. El hecho de que un grupo de personas compartan una representación social, implica un ingrediente necesario, pero no suficiente, entre los componentes de análisis a la hora de definir una comunidad.

Otro de los aportes teóricos que Krause Jacob (1999) señala en la relación de la teoría de las representaciones sociales con la Psicología Comunitaria, es el rol significativo que aquéllas juegan en el sentimiento de identidad de una comunidad. La identidad, por constituirse como parte del sentimiento de pertenencia, está directamente involucrada con la definición de comunidad. Las representaciones sociales, al tener implícito en su construcción el proceso de interrelación grupal que incluye un consenso grupal de carácter dinámico, “invitan a reconocer las identidades de quienes argumentan y los contextos de los argumentos” (Rodríguez Salazar 2003, p. 54).

Las representaciones sociales no solo inciden en la visión de la realidad social, sino también en su construcción efectiva. Emergen, se estructuran y evolucionan en función de las experiencias cotidianas, que responden a múltiples funciones tanto en el ámbito individual y grupal, como en el social. Implican un lenguaje compartido y posibilitan la interrelación, otro de los elementos señalados. En este sentido, es importante considerar que las personas pertenecemos a múltiples grupos y categorías sociales de manera simultánea, de forma que se pueden encontrar representaciones compartidas con varios grupos de filiación.

Más allá de los aportes en torno a la definición de comunidad, las representaciones sociales también son teóricamente relevantes para la Psicología Comunitaria, ya que -como herramienta conceptual- permiten describir y explicar las relaciones entre los elementos mentales y materiales de la vida social (Moscovici, 1988); construyendo un puente entre la subjetividad y la vida social de los seres humanos al articular procesos psicológicos con procesos socio culturales. “Estudiando las representaciones sociales, uno debe estudiar tanto la cultura como el pensamiento del individuo” (Moscovici y Markova, 2003, p. 120).

Desde la perspectiva epistemológica, la teoría de las representaciones sociales destaca el carácter constructivo del conocimiento. Esta idea está en la base misma del

concepto, ya que se ha señalado que lo que la vuelve social es la interrelación entre los actores que construyen activamente la realidad social en el intercambio de ideas, creencias e información (Krause Jacob, 2002).

Dado que las representaciones sociales se presentan como una herramienta teórica privilegiada para explorar la intersubjetividad, se vuelve esencial para la investigación en comunidades, en particular para aquellas de carácter participativo (Krause Jacob, 1996).

Por otra parte, las representaciones sociales mismas constituyen un objeto de intervención para la Psicología Comunitaria. La teoría sobre su proceso de construcción en el ámbito de un grupo, en particular los aspectos de objetivación y anclaje, posibilitan analizar los cambios socio subjetivos y la perspectiva desde la cual es posible actuar. En la sociedad actual, caracterizada por la hegemonía de los medios de comunicación, el mercado de las imágenes y las realidades virtuales, el estudio de las representaciones sociales y la intervención sobre las mismas, cobra importancia significativa, pues es allí donde se juegan los significados, las relaciones de poder y las transformaciones sociales (Krause Jacob, 1996).

Jodelet (1988) plantea que las representaciones sociales son formas de pensamiento práctico, orientadas hacia la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social, material e ideal. De esta definición es posible vincular los procesos interpretativos y los patrones discursivos de los bomberos voluntarios (Tonkin, 1992) los cuales permiten reconstruir las características del dominio de su entorno psicosocial en función de su vocación, la forma de enfrentar las catástrofes y desastres, y su perspectiva de cómo minimizar el estrés propio y el de las personas a las que asisten.

Autores clásicos en esta temática, como Farr y Moscovici (1984) señalan que el componente prescriptivo de las representaciones sociales las hace ingresar como factor dominante en el pensamiento individual. La representación social hace inteligible la

realidad. De esta manera, se transforma en un pensamiento práctico y funcional. En términos de Wagner y Elejabarrieta (1994) constituye un conocimiento práctico y funcional que facilita el manejo cotidiano en la trama de relaciones, decisiones y situaciones de la vida cotidiana.

Quienes forman parte del cuerpo de bomberos voluntarios, construyen sus acciones de servicio y estrategias de intervención en función de sus conocimientos expertos, a la que se suman las representaciones sociales sobre su rol, que es cuidar a otro en su acción y lo que creen que se espera de ellos.

En este sentido, y partiendo del supuesto de las conexiones epistemológicas, metodológicas, éticas y políticas de la Teoría de las Representaciones Sociales y de la Psicología Social Comunitaria, se presenta un modelo de investigación sobre RS que permitan pensar en intervenciones a futuro con quienes trabajan en emergencias. Las personas que trabajan en emergencias son un grupo vulnerable pues se encuentran expuestos, por su labor, a eventos altamente estresantes, con potencial traumático y que implican impacto emocional que pueden llevar a dificultades en su salud mental si no se desarrollan estrategias de afrontamiento eficaces. Las consecuencias más comunes de la exposición a situaciones adversas por labor en el campo de la emergencia son: estrés, burnout (síndrome de quemarse por el trabajo), depresión, ansiedad, trastorno de estrés postraumático y problemas de sueño, entre otros (Melo y Carlotto, 2016).

### **Los Bomberos Voluntarios: Afrontamiento, Apertura al Otro y Conducta Prosocial**

El 2 de junio de 1988, se crea la primera Sociedad de Bomberos Voluntarios de la República, en el barrio porteño de La Boca. En Argentina, este cuerpo se rige través de la Ley Nacional 25.054. Luego de ser publicada en el Boletín Oficial la promulgación de la reforma del 03 de noviembre de 2014, se unifican todas las modificaciones sancionadas hasta este momento: Ley 25.848/2004, Ley 26.895/2013 y



Ley 26.987/2014. Los Bomberos Voluntarios de cada Provincia tienen su propia reglamentación, y a la Provincia de Buenos Aires aplica principalmente la Ley 10.917. En junio de 2021 se publica la Ley 27.629 de fortalecimiento del sistema nacional de Bomberos Voluntarios de la República Argentina.

Calandron y Galar (2014) plantean que en Argentina existen decenas de miles de integrantes del cuerpo de Bomberos Voluntarios, distribuidos a lo largo de todo el territorio nacional, aunque es una de las profesiones con condiciones de trabajo más extremas y estresantes (OIT, 2003). También es una profesión con una muy alta valoración social. Pero, más allá de encontrarse constantemente presentes y en un lugar positivamente valorado en un imaginario social que los vincula al combate cuerpo a cuerpo con el fuego (Calandron y Galar, 2014), las tareas operativas, las prácticas y la conformación histórica de los bomberos voluntarios registra escasa documentación. Además, es difícil acceder a datos que, relevados por las organizaciones ligadas a bomberos, dado que actualmente los mismos son restringidos al uso interno (Calandron y Galar, 2014).

El Artículo 2 de la Ley Nacional 25054 fija las tareas de los Bomberos Voluntarios: "... tendrán por misión la prevención y extinción de incendios y la intervención operativa para la protección de vidas o bienes que resulten agredidos por siniestros de origen natural, accidental o intencional".

Internamente, un cuartel de bomberos tiene dos líneas de trabajo: la atención a emergencias y la administración interna (Saucedo et al., 2021). Entre las emergencias atendidas por los Bomberos Voluntarios se incluyen incendios forestales, incendios estructurales, inundaciones, accidentes y rescates e intervenciones en situaciones que comprometan la vida e integridad de una o varias personas (Valero, 2002). Saucedo et al. (2021) señalan que la administración interna en el cuartel involucra el control de

inventario, mantenimiento de equipos y móviles, registro de gastos, capacitaciones, administración de legajos y documentos y seguimiento de trámites administrativos.

En su actividad cotidiana, los Bomberos voluntarios enfrentan situaciones de trabajo bajo presión, en contextos de un permanente límite entre la vida y la muerte. Su rol les exige gran cantidad de actividades que implican esfuerzo físico y psicológico. (Ventura, Reyes, Moreno, Torres y Gil, 2008). Es una actividad que implica estar preparados para afrontar situaciones de emergencia de todo tipo. Un trabajo que siempre puede producir eventualidades impredecibles y que conllevan gran tensión. Es razonable suponer que los resultados de su intervención de asistencia van a estar relacionados con ciertas características psicológicas como la apertura al otro, la conducta pro social y el estilo de afrontamiento

En 2022, Grinhauz, Azzara y Azzollini proponen que la estabilidad emocional es una característica necesaria para los rescatistas, dado que deben enfrentar situaciones extremas y amenazantes todos los días; lo que es compatible con las postulaciones de Mitchell (1983) quien considera que una personalidad mesurada y tranquila es una de las características prototípicas de los trabajadores de la emergencia.

Otro rasgo de personalidad significativo para este tipo de intervenciones es el que Fowers y Davidov (2006) señalan como apertura al otro. Estos autores plantean que la apertura al otro es el núcleo de las competencias culturales. Implica una fortaleza del carácter, donde se ponen en juego el aspecto afectivo de la relación con un otro diferente, que requiere de un interés legítimo por relacionarse con las personas, culturalmente iguales o diferentes a uno mismo, sin experimentar disgusto o desconfianza. El entrenamiento de esta virtud debe ser uno de los aspectos centrales para aquéllos que trabajan con personas de diferentes culturas o estratos sociales, como los bomberos voluntarios. Para los autores mencionados, la apertura al otro es tan importante como las destrezas propias que debe poseer un militar para el correcto

ejercicio de su profesión (Grinhauz et al., 2019). Cosentino y Castro Solano (2014) han encontrado que en la apertura al otro pueden distinguirse dos dimensiones: atracción al otro y aversión al otro. La primera dimensión habla de personas que sienten atracción y fascinación por el otro culturalmente diverso, se trata de sujetos que gustan de conocer otras costumbres, que consideran importante viajar para interactuar con otras culturas y que son abiertos a creencias distintas e incluso opuestas a las propias. Por otra parte, la segunda dimensión –aversión al otro– habla de sujetos que se sienten incómodos al relacionarse con personas que muestran creencias o maneras de ver el mundo diferentes a las propias, desconfían e incluso evitan tener que relacionarse con personas de culturas diferentes. Se trata de sujetos que se encuentran a la defensiva y reticentes a relacionarse con otro culturalmente diverso (Cosentino y Castro Solano, 2014) La dimensión afectiva de esta fortaleza supone poder experimentar un auténtico interés por relacionarse con los otros, sintiendo esta vivencia como placentera (Grinhauz, Azzara y Azzollini, 2022).

Por definición, ser voluntario implica llevar adelante: “una actividad fundamentada en el libre albedrío, sin contraprestación económica, cuyo objetivo es prestar ayuda a otras personas que lo necesitan, contextualizada en organizaciones y programas de acción social.” (Silva Peralta, 2012, p. 155). Estas acciones, de ayudar sin rédito económico pueden pensarse como cooperación, altruismo, ayuda, conductas solidarias, entre otras. La literatura, tanto clásica como actual en psicología social, identifica tales conceptos como tipos o clases de conductas prosociales (Vander Zanden, 1990; Molero, Candela y Cortés, 1999; Myers, 2000; Worchel et al., 2002; Marin, 2010).

El comportamiento prosocial representa una amplia categoría de acciones que son “definidas por la sociedad como generalmente beneficiosas para otras personas y para el sistema político en curso” (Piliavin et al., 1981, p. 4). En esta categoría se

incluyen una cantidad de acciones orientadas a beneficiar a otros, como ayudar, compartir, cooperar, consolar y donar a la caridad (Dovidio et al., 1991). Auné, Abal y Atorresi (2019) consideran como prosociales a las acciones voluntarias realizadas para beneficiar a otros (Dunfield, 2014; Eisenberg, Eggum, y Giunta, 2010).

Delimitar este concepto resulta difícil, dado que, más allá de las definiciones consensuadas, existen grandes debates sobre las formas de medirlo y sus componentes (Batson, 1991; Eisenberg y Fabes, 1998; Schroeder, Penner, Dovidio, y Piliavin, 1995). Este concepto tiene vínculos y diferencias con el concepto de altruismo, al que se vincula con un criterio motivacional específico, desde sus orígenes (Auné et al., 2014) pero la conducta prosocial puede no estar determinada necesariamente por una motivación altruista (González Portal, 1992). Para Batson (1991), el comportamiento altruista, implica un intento de reducir el sufrimiento ajeno y es una consecuencia de anteponer las necesidades ajenas a las propias (Batson, 1991, Howard y Piliavin, 2000). La conducta altruista se diferencia del altruismo, que es disposición, una orientación hacia el bien de los otros. La conducta altruista es toda acción voluntaria realizada con la intención de ayudar a los demás, provocando o manteniendo efectos positivos (Moñivas, 1996; Auné et al., 2014). Algunos autores ponen en duda el altruismo genuino y, en cambio, sugieren que, en los adultos, el altruismo brinda una gratificación personal (Cialdini et al., 1987). Para otros autores, como González Portal (2000), proponen a la conducta prosocial como un comportamiento socialmente positivo que puede implicar o no una motivación altruista, ya que el énfasis está en la conducta en sí, y no en la motivación (Auné, et al, 2014).

La conducta prosocial es: “un fenómeno complejo que involucra acciones de los individuos basadas en creencias y sentimientos y que describe la forma en que éstos se orientan hacia los otros al realizar conductas solidarias” (Auné et al., 2014, p. 23). La cultura cumpliría un papel fundamental en relación a las conductas de ayuda y de

cuidado que son más comunes en las mujeres (Papalia y Olds, 1992). Este tipo de conducta surge de una trama de procesos del desarrollo general y psicológico. En este desarrollo se implican los procesos de atención y de evaluación, razonamiento moral, competencia social y capacidad de autorregulación (Caprara y Pastorelli, 1993; Eisenberg y Fabes, 1998 como lo citan Aunè et al., 2014). Implican intentos deliberados y organizados de brindar apoyo físico y emocional a quienes lo requieran en el momento. (Benson et al., 2006; Catalano et al., 2004). Son conductas voluntarias (Eisenberg y Fabes, 1998) que se adoptan para cuidar, asistir, confortar y ayudar a otros (Caprara et al., 2012).

A lo largo de la historia se categorizó la conducta prosocial de distintas maneras. Las más antiguas (González Portal, 2000; Olivar, 1998) son muy exhaustivas y se proponen distinguir con mucho detalle entre las diferentes conductas prosociales. Olivar (1998), por ejemplo, distingue entre: ayuda física, servicio físico, dar, ayuda verbal, consuelo verbal, confirmación y valorización positiva del otro, escucha profunda, empatía, solidaridad y presencia positiva y unidad. Esta categorización presenta muchas categorías minuciosamente descriptas. González Portal (2000) también propone una taxonomía pormenorizada, que realiza mediante la contraposición de diferentes tipos de conductas prosociales.

De acuerdo con Martí Vilar (2010), Aunè et al (2014), y Aunè y Attorresi (2017), hay dos maneras de entender la prosocialidad. La primera supone que toda conducta prosocial implica siempre una motivación por el beneficio de otra persona o de las partes implicadas, y la segunda reconoce que las conductas prosociales pueden estar orientadas al beneficio propio o solo a una de las partes; por ejemplo, motivaciones egoístas, colectivistas, morales-normativas, entre otras, y aun así considerarse prosocial dada las consecuencias positivas que genera (Batson y Powell, 2003).

Más allá de las dudas sobre la motivación de la conducta prosocial, el interés por el constructo persiste en la medida en que importa saber si es posible predecirla, es decir, cuáles serían las condiciones o rasgos proclives a que esta conducta aparezca o se desarrolle y, por ejemplo, lleve al ejercicio de un voluntariado sistemático. Kassin, Fein y Markus (2010) consideran que los predictores de la conducta pro social son la empatía y la responsabilidad social. Gómez Tabares (2019) plantea que la prosocialidad es un constructo multidimensional, dado que se está asocia a una gran variedad de variables psicológicas, entre ellas, la empatía, el juicio moral, la regulación y estabilidad emocional, el altruismo y las conductas de ayuda (Marín Escobar, 2010; Alessandri et al., 2009). El desarrollo de la prosociabilidad está vinculado con una gran variedad de factores socioculturales asociados a los contextos de referencia: escuela, comunidad, crianza y parentalidad, con mayores impactos en la niñez y la adolescencia (Caprara et al., 2012; Plazas et al., 2010).

La prosociabilidad es muy importantes cuando se analiza la intervención en situaciones de desastre, particularmente en relación con la primera ayuda psicológica (PAP) (Núñez, 2004), ya que es indispensable que los responsables de brindar apoyo psicológico posean cualidades para el trato con los demás, muestren preocupación, buena disposición e interés en ayudar a los que lo necesitan, y que, además, puedan mantener contacto visual, hablar con respeto, con adecuada entonación y articulación, no tener prejuicios y respetar los silencios (Comité Permanente entre Organismos, 2007).

### **Los Bomberos Voluntarios: Estrés, Estilos de Afrontamiento y Toma de Decisiones**

Dado que la PAP es una intervención que se realiza en el lugar donde ocurre el desastre, puede tomar desde algunos minutos hasta horas, dependiendo del grado de desorganización o del trastorno emocional de la persona en crisis y la capacidad del rescatista (Slaikeu, 1995). Por este motivo, resulta significativo utilizar como eje de

análisis el modelo de estrés-afrontamiento de Lazarus y Folkman (1986), ya que puede resultar de gran utilidad para detectar el perfil de la persona más apropiada para intervenir en situaciones de catástrofe.

Lazarus y Folkman (1984) definen al estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación. Esta última es evaluada por la persona como algo que excede sus recursos y que lo pone en peligro. Es una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el medio. Así, el estrés es la serie de reacciones que la persona pone en juego frente a una situación que altere el equilibrio fisiológico, cognitivo, emocional o del comportamiento, (puede ser de carácter físico, social, económico u otros o cualquier situación de amenaza de muerte o peligro de daños graves, violencia sexual a uno mismo o un familiar o de algún conocido cercano). Implica, entonces, una serie de reacciones o respuestas que la persona emite ante un evento estresantes que puede ser percibido como traumático que perturban su equilibrio y excede o reta su capacidad de hacerles frente (Morales et al 2016).

En el arco de la teoría del estrés, se desarrolla el concepto de afrontamiento que es la puesta en juego de un conjunto de capacidades que permite enfrentar una situación estresante, transformándose en un factor estabilizador de respuesta ante y durante la crisis (Folkman y Moscovitz 2004; Zoellener y Maercker, 2006).

El afrontamiento es: “el cambio cognitivo o conductual constante para manejar demandas internas o externas específicas que se juzgan muy exigentes o que exceden los recursos de la persona” (Navarro Góngora, 2004, p. 172). Frente a una situación crítica se responde con un patrón de afrontamiento que está conformado por estrategias utilizadas en el pasado y/o estrategias nuevas que se generan frente a ese escenario en particular. Folkman y Lazarus (1980) proponen el modelo cognitivo de estrés afrontamiento, también llamado Modelo Transaccional del Estrés, que mediatiza la situación estresante, traumática y demandante, y la adaptación evaluativa personal.

Se consideran dos procesos de valoración para la regulación en momentos en que los sujetos se sienten desbordados por una situación a la que sienten no poder hacerle frente (Lazarus y Folkman 1986). La valoración primaria es la que hace el individuo sobre el significado personal de un evento dado y cómo se adecúan sus recursos para afrontarlo. Esto influye en la emoción y en el afrontamiento. Este proceso de valoración se basa en la premisa de que las personas están continuamente valorando su relación con el ambiente. El estrés comienza cuando la persona percibe un cambio (o la amenaza de un cambio) en el estado de sus objetivos e intereses de ese momento. La valoración de este cambio (real o anticipada) incluye la evaluación de la importancia que tiene para el sujeto (valoración primaria) y la evaluación de las opciones para afrontarlo (valoración secundaria).

En este sistema de evaluación se encuentran; por un lado, la valoración primaria en que se incluye la valoración del daño o pérdida efectivamente ocurrida y la amenaza de daño o pérdida, o el desafío (oportunidad para superar la situación con habilidad) y; por otro, la valoración secundaria que indica el dominio del sujeto sobre la situación. Allí influyen las creencias, valores e ideología de la persona. Que un hecho, situación o fenómeno se valore como daño, amenaza o desafío depende de las características individuales de cada persona. Por otro lado, la valoración secundaria tiene que ver con el grado en el cual una situación puede ser controlada o cambiada por el individuo. El juego y articulación de ambas (primaria y secundaria) es lo que determinará que una situación sea valorada como un daño, pérdida, amenaza, desafío o, inclusive, alguna combinación de ellas. De esto mismo dependerá también la intensidad de la respuesta emocional que acompaña a estas valoraciones. Si bien hay varios modelos teóricos de afrontamiento, se reconocen dos fórmulas fundamentales: en la primera, basada en el problema, se trata de intentar cambiar o controlar algún aspecto de quien sufre el estrés o del ambiente en que se encuentra inmerso (esta estrategia se denomina control



primario o simplemente de control); en la segunda, lo prioritario es manejar o regular las emociones negativas asociadas al estresor. Este segundo tipo se centra en las emociones y se la denomina de control secundario (Navarro Góngora, 2004). El afrontamiento puede ser: cognitivo dirigido a la situación, cognitivo dirigido a la emoción, conductual motor dirigido a la situación, conductual motor dirigido a la emoción, simple pasividad o evitación (Cano Vindel y Miguel Tobal, 2001).

Las estrategias de afrontamiento (Lazarus: 1984) apuntan a cinco objetivos: modificar las condiciones ambientales, tolerar o ajustarse a lo negativo, mantener una autoimagen lo más positiva posible, conservar el equilibrio emocional y, preservar las relaciones sociales. De esta forma, tanto la empatía como las habilidades de afrontamiento al estrés son características a considerar en el perfil de quienes realizan intervenciones psicosociales.

Lazarus incorpora elementos estructurales y funcionales importantes en el concepto del estrés: la evaluación cognitiva y las estrategias de afrontamiento del individuo "... parece razonable usar la palabra estrés, como un término genérico para toda una serie de problemas que incluyen: el estímulo que produce las reacciones de estrés, las reacciones por sí mismas y los variados procesos intervinientes..." (Lazarus, 2000 como lo citan por Collazo y Hernández, 2011, p. 7).

De hecho, Reynaud et al. (2015) encontraron correlaciones positivas entre los niveles de resiliencia de los bomberos y la activación de ciertas redes neuronales asociadas con la experiencia emocional, es decir, la amígdala derecha y la corteza frontal de la órbita izquierda. Concluyeron que la demostración de respuestas emocionales apropiadas ante situaciones estresantes facilita el afrontamiento de eventos traumáticos.

De esta forma, es posible pensar que algunas características psicológicas implican una mejor adaptación al rol del bombero voluntario que otras. En un trabajo

publicado en el 2003, De Leo y sus colaboradores proponen que frente a una situación de catástrofe, quienes intervienen brindando ayuda (como los bomberos voluntarios) pueden verse afectados por algún tipo de inhibición psicológica que retrasa su actuación, afectando el afrontamiento de la situación o la toma de decisiones cruciales, lo cual puede comprometer de manera negativa la calidad de la atención ofrecida a los afectados.

Las personas que trabajan en entornos de alto riesgo (e.g., policía, personal militar, rescatistas, pilotos de líneas aéreas, entre otros) deben tomar decisiones rápidas y eficaces. Estos ambientes a veces incluyen circunstancias extremas que surgen de repente y llegan como una sorpresa. Estas circunstancias son siempre novedosas porque el contexto, las personas y las circunstancias hacen que sea siempre distinto, con lo que los involucrados no cuentan con experiencia específica para afrontarlas. Tales escenarios requieren decisiones rápidas, y es probable que sus resultados impliquen la vida o la muerte de ellos mismos o de otros (Cosentino et al., 2017). Otros autores (Gardner et al., 2012) señalan que el uso de las emociones o la razón para la toma de decisiones en escenarios altamente estresantes tiene diferentes implicaciones para la adaptación individual. Lo complejo y riesgoso del contexto en que el rescatista trabaja hace que sea fundamental indagar sobre qué tipo de toma de decisiones es más efectiva al asistir en la primera asistencia a personas afectadas por situaciones altamente desestabilizantes.

Autores, como Sinclair y Ashkanasy (2005), describen el impacto sobre la efectividad operativa que se logra luego de aplicar modelos decisorios racionales, lo cual está relacionado con factores como la presión del tiempo, la disponibilidad y el uso de información inadecuada, así como por el ritmo rápido de los cambios del ambiente. Bajo este contexto de decisión-acción, otros investigadores proponen, sin lograr un

modelo viable (Andersen, 2000; Eisenhardt, 1999), el uso de conceptos de indagación más difícil, como la intuición.

Algunos trabajos describen a los procesos de toma de decisiones como parcialmente conducidos por emoción, imaginación y memorias cristalizadas bajo la forma de percepciones o comprensiones ocasionales (Langley et al., 1995) o bien a través de heurísticos, reacciones instintivas o sensaciones viscerales (Glöckner y Bröder, 2011; Tomlinson, Marewski y Dougherty, 2011; Gigerenzer y Goldstein, 2011; Pascale y Pascale Gigerenzer, 2008; Goldstein y Gigerenzer, 2002; Tversky y Kahneman, 1974).

Nisbett, Peng, Choi y Norenzayan (2001,2002) sostienen que las decisiones se basan en las creencias individuales, que difieren en las distintas personas a partir de las prácticas sociales y los significados distintos que existen entre las culturas. Esto lleva a diferencias tanto en conocimientos como en procesos cognitivos. Tales características sugieren futuras investigaciones sobre un modelo de pensamiento holístico-analítico que opere en los procesos de toma de decisiones, sobre todo en las fases de búsqueda e integración de la información.

Sobre esta misma línea de trabajo, algunos autores proponen estudiar un modelo integrado de toma de decisiones, es decir analítico e intuitivo, en el que ambos enfoques sean utilizados de modo complementario e iterativo. Así, la dominancia de cualquiera de ellos estaría determinada por factores tanto disposicionales como contextuales (Sinclair y Ashkanasy, 2005; Burke y Miller, 1999). Sin embargo, algunas investigaciones han mostrado que pese a que muchas personas admiten su dependencia con la intuición al momento de tomar determinadas decisiones, su uso se encuentra diferenciado de acuerdo al tipo de trabajo, a la cultura y a las características personales (Parikh, Neubauer y Lank, 1994).

A fines del siglo XX autores como Bastick (1982) y Petitmengin-Peugeot (1999) plantearon que el principal desafío es investigar cómo estudiar objetivamente el fenómeno de la intuición, dado que es no consciente y reconocen que existe escasa literatura que haya intentado innovar en el estudio de la intuición mediante perspectivas de abordaje interdisciplinario y métodos de evaluación altamente factibles.

La pregunta en relación con la toma de decisiones en situaciones complejas y novedosas requiere un análisis desde distintas aristas y que comprendan lo sostenido de la situación. Por ejemplo, en escenarios de desastres, los rescatistas deben tomar complejas decisiones a lo largo de las tareas de rescate. Además, estas decisiones deben ser rápidas y confiables. Las consecuencias, si se toman decisiones inapropiadas, pueden ser fatales e irreversibles (Grandori, 2015). Quienes trabajan en entornos inciertos y riesgosos, plagados de situaciones imprevistas, deben dar respuesta a problemas que pueden no haber enfrentado nunca antes, para los que no se dispone de modelos de respuesta eficaces (Grandori, 2015).

Las decisiones intuitivas suelen ser más eficaces que las racionales en contextos de alta incertidumbre cultural, por ejemplo (Azzollini, De Paula, Piñeyro y Torres, 2012). Las personas que utilizan el razonamiento consciente y deliberado no siempre pueden, por lo tanto, podrían tomar decisiones menos favorables. Por otro lado, quienes toman decisiones de manera intuitiva se benefician del uso de atajos cognitivos que permiten llegar a conclusiones más rápidamente y con una mayor sensación de certeza (Dijksterhuis, Bos, Van Der Leij y Van Baaren, 2009; Dijksterhuis, Loran y Nordgren, 2006; Gigerenzer, 2007; Halberstadt, 2005; Halberstadt y Levine, 1999; Wilson y Schooler, 1991).

Estudios sobre la relación entre la toma de decisiones y la eficacia en situaciones de alta incertidumbre se han basado en teorías de procesos duales (Kahneman y Frederick, 2002). Se postulan dos formas de razonamiento independientes y

competitivas: un proceso automático, en gran medida inconsciente (Sistema 1); y un proceso analítico, racional y consciente (Sistema 2) (Evans y Stanovich, 2013; Evans, 2012; Kahneman, 2003). El Sistema 1 implica poco esfuerzo, velocidad y depende en gran medida del contexto, mientras que el Sistema 2 es más lento que el Sistema 1 y funciona de forma secuencial (Evans y Stanovich, 2013). La velocidad de procesamiento que caracteriza a cada uno de los sistemas es una de las variables que diferencian el procesamiento del Sistema 1 del Sistema 2.

Evans (2012) utilizó el término punto de vista recibido de la teoría del proceso dual para referirse a la propuesta realizada por varios teóricos durante la década de 1990 y establecida alrededor del año 2000. De acuerdo con la perspectiva de la teoría del proceso dual, los procesos más lentos del Sistema 2 dependen de operaciones en serie que consumen tiempo y recursos y son limitadas por la capacidad de la memoria de trabajo. En contraste, el Sistema 1 ha sido descrito como procesos paralelos rápidos e implícitos que no involucran recursos de memoria de trabajo ejecutivo.

Según Evans (2012), las teorías previas basadas en los modelos duales suponen una serie de falacias: (a) que el procesamiento Tipo 1 por lo general conduce a respuestas erróneas (debido a sesgos cognitivos), mientras que el procesamiento Tipo 2 favorece respuestas correctas; (b) el procesamiento Tipo 1 se utiliza siempre y únicamente cuando los juicios se hacen rápidamente; (c) solo el procesamiento racional Tipo 2 es consciente. Como respuesta a estas tres situaciones, Evans (2012) plantea que la toma de decisión rápida puede corresponder tanto al procesamiento Tipo 1 como al Tipo 2. Para el autor, en cualquier proceso decisorio donde no esté involucrado el estado de ánimo del sujeto es racional, haya sido o no, consciente. De esta manera los procesos Tipo 1 también pueden ser racionales. Otros autores (Grandori, 2015; Betsch y Kunz, 2008) plantean que las decisiones correctas y rápidas pueden resultar de procesar grandes cantidades de información, incluso más grandes que la cantidad usada en el

proceso secuencial, debido a la ventaja del procesamiento paralelo, aunque la heurística simple también puede utilizarse en esos juicios.

Cosentino, Azzollini, Depaula y Castillo (2017) sostienen que los juicios rápidos pueden basarse tanto en la emocionalidad como en la racionalidad, y que tomar decisiones rápidas no tiene por qué implicar, en sí mismo, que las decisiones asumidas sean equivocadas. La toma de decisión urgente ante situaciones extremas está constituida por dos dimensiones (Cosentino et al., 2017). Una dimensión que se denomina “Decisión Urgente Emocional-Afectiva” (DUa), referida a la decisión basada en una reacción subjetiva, relacionada principalmente con el estado emocional de la persona. Y otra dimensión que recibe el nombre de “Decisión Urgente Racional” (DUr), que se refiere a la decisión caracterizada por el procesamiento cognitivo de la información. Este último incluye la valoración de las ventajas y desventajas de la situación urgente a la que se está sometido, el cálculo de probabilidades de éxito o fracaso, y la planificación del comportamiento, entre otras evaluaciones mentales. Justamente, un estudio reciente ha mostrado una asociación positiva entre la efectividad de la acción del rescatista y la tendencia individual a tomar decisiones racionales en situaciones de urgencia (Azzollini, Depaula, Cosentino y Bail Pupko, 2018).

En un trabajo llevado adelante sobre las Fuerzas de Paz se encontró que la racionalidad de la toma de decisiones urgentes en circunstancias extremas se asocia con un tiempo de reacción más corto y que la toma de decisiones urgentes emocionales en circunstancias extremas se asocia con una menor eficacia en situaciones de incertidumbre cultural (Cosentino, Azzollini, Depaula, y Castillo, 2016).

-De hecho, la toma de decisiones emocionales en circunstancias extremas se asocia negativamente con una respuesta eficaz para la intervención en PAP (Azzollini, Cosentino, y Depaula, 2019).

Independientemente del estilo decisorio urgente predominante, la persona no siempre responde desde este lugar. Esto deja vigente la pregunta por cuál proceso decisorio es el más efectivo a la hora de las intervenciones de los bomberos voluntarios. Sumado al escaso número de investigaciones que hayan logrado responder claramente a la pregunta acerca de la efectividad de las decisiones intuitivas, los procesos de toma de decisiones no han sido abordados en relación al ajuste de la efectividad decisoria en situaciones donde el nivel de incertidumbre es alto y los involucrados no cuentan con experiencias previas al respecto.

Betsch y Kunz (2008) proponen un modelo experimental donde se estimula uno u otro proceso a partir de una consigna que solicita decidir en función de lo que se piensa o en función de lo que se siente. Con ello, se busca operacionalizar esos procesos. Estos autores introducen el concepto de ajuste decisional cuando la estrategia de decisión preferida (estilo) se ajusta a la estrategia efectivamente utilizada (proceso). (Bestch y Kunz, 2008). Estos autores encontraron que existe una mayor efectividad en la respuesta cuando hay ajuste decisional entre el estilo y el proceso decisorio que se lleva adelante. Estos resultados, en consecuencia, destacan la importancia de considerar los efectos del ajuste entre el estilo y el proceso decisorio en los estudios en los que se induce la toma de decisiones. Otros autores plantean la relevancia de indagar si el ajuste decisional también afecta la calidad de la toma de decisiones, por ejemplo, si podría conducir a juicios y decisiones objetivamente superiores (Dijkstra et al.,2017). Esto lleva a considerar junto con el tipo de estilo decisorio el tiempo que el decisor emplea para tomar dichas decisiones. En las investigaciones, la velocidad de procesamiento (y, por ende, el tiempo utilizado) que caracteriza los dos sistemas se ha postulado como una variable diferencial distintiva. Los procesos de Tipo 2, más lentos y deliberados, dependen de operaciones en serie que consumen tiempo y recursos y están limitados por la capacidad de la memoria de trabajo. En relación con esto, una investigación realizada

en Argentina ha encontrado que los procesos decisorios intuitivos requerían menor tiempo y están vinculados con recuerdos semánticos, en tanto que los procesos analítico-deliberados demandan un mayor tiempo decisonal, y están también vinculados con recuerdos autobiográficos (Azzollini et al., 2012).

Otros autores (Koo et al., 2018; Choi et al 2008; Nisbett et al 2001) proponen que las creencias individuales se ven influidas por las prácticas sociales y los significados culturales. Esto lleva a la aparición de diferencias tanto en conocimientos como en procesos cognitivos. En definitiva, muchas veces el contexto es lo que define el proceso decisorio utilizado, más allá de que las personas suelen tomar decisiones sobre la base de sensaciones emocionales o bien utilizando la información concreta y el pensamiento racional. Es interesante tener esto en cuenta frente a una ocasión de crisis o estrés social, frente a la cual una comunidad sufre alteraciones en su funcionamiento rutinario además de pérdidas materiales y humanas.

### **La Intervención en Primera Ayuda Psicológica en Situaciones de Emergencia y Catástrofe**

Para Lavell Thomas (1993), los desastres están caracterizados por la cantidad de pérdidas humanas y económicas sufridas a corto plazo, son fenómenos de carácter y definición eminentemente social, no solamente en términos del impacto que los caracteriza, sino también en términos de sus orígenes, así como de las reacciones y respuestas. La crisis ambiental, que proviene de las complejas y variadas relaciones e interacciones entre el ambiente y la sociedad, tiene su manifestación y expresión particular, a través de la contaminación, la pérdida de biodiversidad en el planeta, la acidificación de los mares y sus consecuencias sobre los ecosistemas marinos y terrestres, entre otros, a los que se añade los efectos de fenómenos como el cambio climático (García Dueñas et al., 2022). El aumento de la temperatura a nivel global y su repercusión en el aumento del nivel del mar, y sus impactos sobre las poblaciones, sobre



todo aquéllas en que las condiciones socioeconómicas las ponen en un lugar de extrema vulnerabilidad ante estos procesos. Todo ello pone en riesgo el equilibrio y la vida en el planeta, ya que la crisis ambiental y sus diferentes manifestaciones, representan un grave peligro para todos los países. Pero las poblaciones en mayor situación de vulnerabilidad social suman a las problemáticas anteriores sus características físicas, biológicas, demográficas y económicas (García Dueña et al., 2022). Estos elementos hacen que algunas poblaciones tengan unos niveles muy elevados vulnerabilidad de sus sistemas naturales, económicos y sociales, una dotación limitada de recursos y la exposición a los problemas ambientales mundiales que devienen en emergencias, desastres y catástrofes.

Los desastres implican eventos inesperados, rompen la rutina y provocan profundas alteraciones en la vida cotidiana de las personas, afectando la salud de la población y produciendo destrucción o pérdida de bienes y daños graves en el medio ambiente (Páez, Fernández, y Beristain, 2001). El riesgo de desastres presenta bases e intereses individuales y privados, con resultados colectivos (Ríos y Natenzon, 2015). Su irrupción altera los patrones de vida, llevando al desamparo, sufrimiento y efectos adversos en la estructura socioeconómica de una región, al punto que implica la necesidad de asistencia externa inmediata. La evolución de concepciones en materia de catástrofe o desastres, apunta a correr el eje de la idea de un evento de carácter natural a poner el énfasis en los sucesos o situaciones de carácter colectivo, y considerar los daños en diferentes órdenes: físicos, humanos, medioambientales y económicos. Suele naturalizarse la idea de que es consecuencia de un fenómeno “natural” por lo que se denomina comúnmente desastre “natural”. Este relato, determinista, minimizando deja por fuera el papel de las personas en las causas, consecuencias y restauración de un desastre (Berroeta y Pinto de Carvalho, 2020). Buscando desnaturalizar el fenómeno, las ciencias sociales han insistido en que los desastres no son naturales (Maskrey, 1993).

En relación a la salud mental, las catástrofes implican la alteración de lo psicosocial, sobrepasando la capacidad de afrontamiento de la población afectada (OPS, 2006) donde los mecanismos habituales de resolución de problema no resultan satisfactorios para responder a la situación que se impone (Arriagada y Valdebenito, 2011). Las rutinas de la vida cotidiana se verían altamente afectadas por el efecto desestructurante y de ruptura del tejido social que el evento impone a la población afectada. (Arriagada y Valdebenito, 2011; Beristain, 2000). En el análisis de la cualidad de los impactos psicosociales que produce un evento catastrófico, las principales investigaciones concluyen que intervendrían tres factores primordiales: a) la naturaleza misma del evento (socionatural o antrópico); b) las características de personalidad de los afectados y vulnerabilidades previas, y c) las circunstancias de ocurrencia del evento (Arriagada y Valdebenito, 2011; OPS, 2006; Páez et al. 2001).

Esta mirada sostiene la idea de inseparabilidad entre naturaleza y sociedad, las personas y el entorno socio-histórico-geográfico se definen dinámicamente y se transforman mutuamente a lo largo del tiempo. Resulta coherente comprender, entonces qué amenazas naturales, tales como terremotos, tsunamis, volcanes e inundaciones cobran el valor de desastre cuando interactúan con grupos humanos expuestos, de manera tal que la magnitud de un evento depende que afecte o no a grupos de personas. (Berroeta y Pinto de Carvalho, 2020).

Pueden dejar innumerables daños físicos, económicos, sociales y emocionales en las comunidades que las sufren. Es necesario considerar las condiciones de experiencia y subjetividad de las personas o colectivos afectados (Arcos y Castro, 2015) y las medioambientales y sociopolíticas de las regiones. Estas últimas aumentan los factores de riesgo, es decir, la vulnerabilidad y la amenaza para las comunidades (Ruano et al., 2022). Hay quienes definen a las personas que han sufrido un daño a partir del desastre como víctimas (Rodríguez Martín, 2011); no obstante, existen críticas de que dicha

terminología los ubica en un lugar pasivo y con una afectación segura. Sin embargo, algunos autores consideran que identificarlas como víctimas permite otorgarles ayuda y fundamentalmente diseñar medidas preventivas tendientes a la reducción de consecuencias del desastre. Taylor (1989) considera que existen dos tipos de víctimas: las primarias y las secundarias. Ampliando esta categorización, García Renedo, et al. (2007) plantean una clasificación más extensa que habilita a considerar que puede haber afectados que no han estado presentes durante el suceso o que han resultado “ilesos” desde lo físico. Esta categorización incluye 6 tipos: a) víctimas primarias: personas que se encontraban ubicadas en el epicentro del desastre (heridos, fallecidos e ilesos); víctimas secundarias: familiares y amigos cercanos de las víctimas primarias (se calculan unas 10 personas afectadas directas por cada víctima de primer nivel); víctimas de tercer nivel: personal que interviene en el rescate y la emergencia (médicos, bomberos, psicólogos, personal sanitario, etc.), Kliman (1976) refiere a estas personas como víctimas ocultas porque están expuestas a varios de riesgos psicológicos como consecuencia de cumplir con su trabajo, y, en algunos casos, no se toman en cuenta al momento de pensar las intervenciones psicológicas (Pérez y Segovia, 2012; Velásquez et al. 2008 ; De Nicolás y Martínez, 1997;). Las víctimas de cuarto nivel corresponden a la comunidad afectada (por inmediata cercanía); las de quinto nivel a las personas implicadas de manera indirecta; dado que se encontraron reacciones de miedo, inquietud y angustia en sujetos que vieron imágenes de desastres sin haber estado presentes en los mismos. Esto justifica la idea de limitar al máximo la circulación de ciertas escenas en medios audio-visuales (Fernández Millán, 2013). Los autores consideran como víctimas de sexto nivel a aquéllos que podrían haber sido víctimas de primer nivel y no lo fueron (i.e. perdieron el vuelo que sufrió el accidente) aunque, en la práctica, de manera operativa, se las incluye dentro de las víctimas del quinto nivel (García Renedo et al., 2007)

Cuando las personas son víctimas de un desastre, los mecanismos de autodefensa entran en crisis. Se produce un estado temporal de trastorno y desorganización en el que la situación supera la capacidad de afrontamiento de las personas y las respuestas basadas en experiencias aprendidas anteriormente no son posibles (Urresta Valencia, 2014). Las personas afectadas se enfrentan a una serie de pérdidas: de bienes materiales, familiares y sociales y que “a largo plazo se podrían convertir en factores de riesgo que desencadenan en trastornos de ansiedad, TEPT, depresión, problemas gástricos, cefaleas y dificultades cardíacas, entre otros” (Ruano et al 2022, p. 63). Para la Organización Mundial de la Salud, estas situaciones redundan en una carga sobre la salud mental de las personas que, por lo general, cuentan con estrategias de afrontamiento o mecanismos de respuesta insuficientes para sobrellevar las dificultades (OMS, 2012). Sumado a esto, la mayoría de las personas que viven estas situaciones se encuentran entre los estratos económicos más bajos. Esto acompañado de un quiebre de la rutina que contribuye al desajuste negativo frente al impacto psicológico (Albadaño y Fernández, 2016)

Las conductas posibles frente a estas situaciones excepcionales son diversas. Existen tanto reacciones adaptativas, caracterizadas por la capacidad de mantener la calma, las conductas de solidaridad y auxilio a los otros; como las inadaptadas que corresponden a las conductas de pánico, desborde emocional, inhibición, estupor, negación y oposición (Provitól et al., 2021). También existen reacciones influenciadas de personas que se muestran inseguras, indecisas y que actúan según las circunstancias, que pueden ser movilizados a la ayuda o hacia la inhibición, pánico y fuga (García y Mardones, 2010).

Cuando las personas se enfrentan a hechos impredecibles, que evalúan superiores a sus recursos, que llevan a la conmoción y la tensión, son posibles desencadenantes del trastorno de estrés postraumático. Según un estudio realizado por la

Organización Mundial de la Salud con la participación de 24 países el 70.4% de los evaluados habían sufrido vivencias traumáticas durante la vida (Mes Guitz, 2022; Villcas Torres, 2020). No obstante, no todas ellas desarrollan TEPT, algunas se sobreponen, la experiencia de un factor estresante es una condición necesaria, pero no suficiente para desarrollar este trastorno (Campos, 2016).

En condiciones normales, las personas actúan frente a las situaciones cotidianas integrando cognición y emoción, se comprende, razona, coordina la acción y se responde afectivamente. En situaciones de estrés agudo, la amígdala (encargada de procesar y almacenar las emociones) se hiperactiva. Esto responde a que el exceso de información obstaculiza el acceso a los circuitos de memoria y asociación, lo que lleva a una disociación temporal. La esfera emocional prima por sobre la cognición y quienes se ven afectados tienen dificultades para comprender con claridad mensajes, retener información y operar asertivamente (Rodríguez Fernández et al., 2012). Los efectos son tanto mentales como sobre el sistema nervioso, que sufre una desorganización - reorganización (Mes Guitz, 2022). La neurociencia ha permitido establecer que el cerebro es plástico, eso significa, que se modifica ante estímulos específicos (Sánchez, 2020). Como resultado del estrés que provoca un acontecimiento traumático, el cerebro se modifica, se activa el sistema de alarma, se genera una reducción del volumen del hipocampo y en el eje hipotálamo-hipofisario-adrenal también se produce una alteración en su funcionamiento; la interacción recíproca entre estos tres sistemas genera las reacciones propias de la respuesta de estrés (Mes Guitz, 2022) En las situaciones de crisis, la activación del sistema límbico y, en particular, de la amígdala es mayor, con la posibilidad de llegar a un desborde emocional.

En esta misma dirección, se llevaron adelante investigaciones que indagan acerca de las funciones cognitivas alteradas durante las fases que preceden al TEPT. En un estudio donde se usaron imágenes del cerebro obtenidas con la resonancia magnética

funcional se encontraron cambios en la actividad de los cerebros de los bomberos que participaron de la experiencia. Los sujetos presentaban características compatibles el Trastorno de Estrés Agudo (TEA), que suele surgir durante el mes siguiente a la exposición al evento traumático (Reynaud et al., 2015).

En situaciones de crisis, algunas de las intervenciones están relacionadas con el cuidado de la salud mental, y tienen el objetivo de estabilizar y de reducir los síntomas de estrés y de disfunción. Se pretende recuperar el estado de funcionamiento adaptativo y fortalecer o mejorar el estado de atención (Jarero et al. 2011; Everly y Mitchell, 2008).

La población de todas las edades está sujeta a sufrir alteraciones emocionales, falta de atención, miedo, imposibilidad de disfrutar ansiedad, depresión y tristeza profunda con el riesgo de desencadenar (de no mediar intervención eficiente), el padecimiento de estrés postraumático (Andrades, 2010). Las primeras intervenciones de ayuda y soporte emocional en el momento de la primera asistencia a quienes acaban de enfrentar un desastre se denomina primera ayuda psicológica. Esta primera atención que recibirán, en las primeras fases de la emergencia tiene el objetivo primordial de protegerlos de sufrir daños mayores evitando la revictimización, reduciendo las posibles complicaciones. El trabajo se orienta a conseguir la recuperación, promover el funcionamiento adaptativo y las habilidades de afrontamiento para lidiar con lo sucedido (Slaikeu, 1988, Brymer et al., 2006).

El trabajo en Primera Ayuda Psicológica (PAP) lo llevan adelante quienes asisten en primera instancia en esta situación. Es esperable que puedan acompañar a la población y orientarlos para afrontar el evento de la forma más adaptativa posible. Este trabajo facilita que los afectados: a) presenten menos conductas disruptivas; b) controlen la experiencia de la situación traumática y c) se recuperen a sí mismos (Páez et al., 1995).

La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud señalan que los objetivos de las intervenciones de primera respuesta son: detener el proceso agudo de descompensación psicológica, aliviando las manifestaciones sintomáticas y el sufrimiento; estabilizar al individuo y protegerlo de estrés adicional, reduciendo los sentimientos de anormalidad o enfermedad; evitar complicaciones adicionales, restaurar las funciones psíquicas y readaptar a la persona a las nuevas condiciones tan rápido como sea posible; prevenir y mitigar el impacto del estrés postraumático; facilitar u orientar la asistencia profesional a mediano o largo plazo, si fuera necesario (OPS, 2002; OMS, 2012). El recorrido de acompañamiento en estas situaciones de crisis se plantea en tres momentos bien diferenciados: previo, durante y posterior. Los momentos previos incluyen todas las actividades de preparación, capacitación y entrenamiento (físico y emocional) del equipo de rescatistas. El acompañamiento durante refiere a la intervención en sí misma donde la PAP apunta a trabajar con el impacto psicológico de la crisis. En las actividades posteriores una vez finalizada la intervención de urgencia, consiste en la implementación de las técnicas de cuidados y prevención de los afectados, y del cuidado del equipo, ya a cargo de profesionales de la salud mental. Las patologías psicológicas desencadenadas por una catástrofe podrían requerir la atención prolongada en el tiempo y un seguimiento del paciente por parte de profesionales de la salud mental (Urresta Valencia, 2014), por lo que es importante prevenir estas alteraciones en la fase de reacción aplicando una intervención inmediata.

El trabajo que se lleva adelante durante la intervención en la emergencia debería poder atender a la mayor cantidad de determinaciones (incorporar a la propia comunidad, con su historia, su cultura y su experiencia previa) para definir, de manera urgente, una intervención múltiple que incluya la totalidad de los sectores. Una forma de construir salud en una situación compleja, a través de la creación y la participación

desde la dimensión subjetiva y comunitaria. (Bang y Stolkiner, 2013). Con el objetivo de lograr una reacción rápida se debe contar con un sistema dinámico de recuperación (Ferrari et al. 2017). De esta manera, es importante pensar en educar a la población para generar que los elementos de respuesta resulten eficientes y no se vean fácilmente superados (Thompson ,2018).

El trauma se conceptualiza como una alteración emocional de gravedad en consecuencia a uno o más eventos traumáticos (Friedman et al., 2011; Manzanero, 2010; Bohleber, 2007). Ante situaciones límite los individuos pueden experimentar altos montos de estrés. Entre otras reacciones (fisiológicas, somáticas y psíquicas), las personas involucradas evalúan sus recursos como insuficientes para afrontar las demandas del contexto, viéndose afectados en adelante (de ocurrir un trauma psíquico), su equilibrio emocional, sus competencias cognitivas y, por ende, su calidad y estilo de vida (Friedman et al., 2011; McNally, 2003). De acuerdo al DSM-V (*American Psychological Association*, 2013), se entiende que tiene lugar una vivencia traumática cuando las personas han experimentado, han sido testigo o se han enfrentado a un suceso que implica la muerte, la amenaza de muerte, heridas graves o riesgo a la integridad física de uno mismo o de terceros. Las vivencias traumáticas suelen ser acompañadas por la sensación de indefensión, miedo y horror. Los desastres han sido delimitados como un tipo de evento traumático (*American Psychological Association*, 2013; Sotgiu y Mormont, 2008). Además, las vivencias traumáticas, pueden gatillar a posteriori distintos desórdenes mentales como ser el trastorno de estrés postraumático, trastorno adaptativo, abuso y dependencia de sustancias, entre otros (Friedman et al., 2011; Sotgiu y Mormont, 2008).

La restauración del funcionamiento social y del comportamiento después de desastres ha sido explorada extensivamente, pero no se ha alcanzado ningún consenso basado en evidencias para la implementación de estrategias post-trauma de largo o



mediano plazo (Olf et al., 2005). Sí, en cambio, existen claros hallazgos sobre las intervenciones inmediatas (Pynoos et al., 2005). Los resultados indican que las intervenciones comúnmente utilizadas, tales como interrogatorio psicológico, no previenen el síndrome de estrés postraumático e incluso pueden ser dañinas para los sobrevivientes de desastres (McNally, Bryant y Ehlers, 2003, 2003; Rose, Bisson y Wessely, 2003). La investigación destaca que la promoción de un sentido de seguridad es esencial, tanto en animales como en humanos, para reducir estas respuestas biológicas que acompañan al miedo constante y la ansiedad (Bryant, 2006). La implicación de este modelo es que la promoción de la seguridad puede reducir los aspectos biológicos de las reacciones de estrés postraumático (Bryant, 2006), logrando la activación de zonas de la corteza frontal. La investigación que permita evaluar la eficacia de los tratamientos tempranos aplicados a víctimas de incidentes críticos, para aliviar su sufrimiento y disminuir de manera sensible la probabilidad del desarrollo del TEPT futuro toma relevancia (Luber, 2009).

Existe una serie de técnicas destinadas a ayudar a víctimas, llamadas *debriefing* psicológico, *defusing* y primera ayuda psicológica (Ferrari et al., 2017).

El *debriefing* psicológico es una intervención que se realiza en forma individual o colectiva, bajo la supervisión de un profesional en salud mental. No existe una traducción exacta al español, pero se aproxima al término desactivación. Esta técnica busca producir una catarsis sobre los hechos sucedidos, separando los hechos de las emociones y percepciones de los individuos (Covas Martorell, 2014). El *debriefing* psicológico fue estructurado en un principio para ser aplicado a profesionales de emergencias. Luego, se intentó generalizar su ámbito de aplicación a víctimas que se pueden ubicar en el tercer nivel como personal hospitalario o militares, e inclusive se incentivó la aplicación en víctimas de primer o segundo nivel (Esteban et al., 2013). La técnica se caracteriza por implementarse en las 48 a 72 horas posteriores al evento, entre

1 y 4 sesiones de un máximo de 4 horas de duración, con grupos de entre 6 y 15 personas. Las sesiones están estructuradas y dos profesionales de la salud mental las pueden dirigir. En los encuentros, las víctimas pueden expresar sus reacciones y sentimientos sobre el evento, pero también pueden permanecer calladas. A fin de generar tranquilidad y seguridad, y que las personas puedan enfocarse en expresarse libremente, el tratamiento se debe realizar en un lugar físico separado del hecho (Espinosa y Sinchez, 2007). Esta técnica no ha demostrado ser eficiente para evitar el TEPT u otras consecuencias de la crisis (OMS, 2012). Por otra parte, el *debriefing* psicológico requiere profesionales de la salud mental para presidir las sesiones, y en una situación de crisis no siempre se dispone de estos profesionales. Es también un proceso más lento que demora varias sesiones de 2 a 4 horas. Además, no aparecería como una intervención eficaz para víctimas directas.

El *defusing* es otra técnica de asistencia. Se realiza dentro de las 72 horas posteriores al desastre. Se organiza en forma grupal, aunque también se puede realizar de forma individual. El grupo se reúne en las proximidades de los hechos porque se trata de una respuesta rápida, pero el punto del encuentro debe ser propicio para generar intimidad y tranquilidad, permitiendo que los individuos dejen fluir sus emociones (Espinosa y Sánchez, 2007). En el *defusing*, se abordan temas como el contacto con la muerte, el peligro, las pérdidas materiales y humanas, el sufrimiento de otros, entre otros aspectos relativos al evento. La técnica consiste en separar las percepciones de los hechos haciendo hincapié en las valoraciones positivas y negativas respecto de lo sucedido y fomentar el trabajo sobre los aspectos negativos (Esteban et al., 2013). Este método puede ser una variante rápida del *debriefing* para la atención a los rescatistas, aunque no sea tan completa (Esteban et al., 2013).

Tanto el *debriefing* como el *defusing* no han demostrado el suficiente éxito al momento de brindar el soporte y ayuda necesarios (Esteban et al., 2013; OMS, 2012).

Diversas investigaciones mostraron que no previenen el TEPT e incluso pueden ser negativos para los sobrevivientes de un desastre (McNally et al., 2003, Rose et al., 2003). La OMS 2012 señala que la metodología del *debriefing* psicológico no se ha mostrado suficiente para responder a las necesidades de las personas afectadas, basándose en una comparación con la PAP y sus resultados a largo plazo. Otros autores también la han cuestionado por sus resultados poco efectivos y por reavivar en el afectado las emociones (Ferreira et al., 2017)

El modelo de intervención que presenta mayor éxito en la reducción de los daños posteriores es la PAP. Un método cuyos orígenes se ubican a principios de la década de 1950, sin generar demasiado interés en la comunidad científica. A comienzos del siglo XXI, se diseñó el modelo curricular Johns Hopkins en Estados Unidos, para la enseñanza del método a integrantes de distintas organizaciones de carácter religioso (Everly, Barnett, y Links, 2010). El Manual Esfera (2011) define a la PAP como una respuesta humana de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda. Se caracteriza por: a) brindar ayuda de modo no invasivo; b) analizar las necesidades y preocupaciones de las víctimas; c) atender las necesidades básicas de comida, agua o información; d) evitar la presión sobre las personas para que hablen; por el contrario, permite que se expresen por sí mismas; e) fomentar la calma; f) facilitar el acceso a información, servicios y apoyos sociales y; g) proteger a las víctimas de posteriores peligros (OMS, 2012).

La PAP puede ser enseñada en cualquier tipo de organización que tenga por objetivo ayudar a personas afectadas por desastres, entre ellas los bomberos voluntarios. La OMS señala enfáticamente que no es algo que solo pueden hacer los profesionales, no es un asesoramiento profesional, ya que en la PAP no se entra necesariamente en discusión sobre los detalles del acontecimiento que ha causado la angustia (OMS, 2012).

La PAP es un método práctico de ayuda orientado a separar a la persona afectada del hecho, brindándole apoyo psicológico en una situación donde el individuo se ve superado por la crisis a su alrededor. Esta asistencia es voluntaria, nadie es obligado a responder preguntas o concurrir a una sesión psicológica. El apoyo se da en el lugar del hecho, una vez que se extrae al perjudicado del peligro físico y emocional. Cualquier voluntario, con conocimientos sobre el procedimiento a seguir, puede llevarlo adelante (OMS, 2012). La PAP se presenta como la alternativa más viable de intervención psicológica en situaciones de desastre dados sus comprobados resultados a largo plazo en las personas. Las personas afectadas refieren más seguridad en sí mismas y con capacidad de superar adversidades, demostrando esperanza en el futuro. La PAP brinda herramientas para afrontar y recuperarse de las situaciones críticas generando en el individuo la autoconfianza necesaria (OMS, 2012). Por el contrario, como ya fue señalado, la OMS no respalda la intervención por medio del *debriefing* psicológico o el *defusing*. La PAP se orienta a que la persona pueda superar la crisis con las herramientas que se le brindan, y no que la persona asimile y conviva con los sucesos de la crisis (Rodríguez Martín, 2011).

De esta manera, las intervenciones que acompañen a las personas y a las comunidades para recuperar su nivel adaptativo de funcionamiento son fundamentales.

La PAP es la intervención en crisis de cuidado temprano psicológico o comportamiento mental que se desarrolla con el objetivo de estabilizar y de reducir los síntomas de estrés y de disfunción, de manera de lograr un estado de funcionamiento adaptativo y fortalecer o promover el acceso a otro nivel de atención (Jarero, Artigas y Luber, 2011; Everly y Mitchell, 2008). Para alcanzar estos objetivos, las intervenciones deben apuntar a lo siguiente: 1) estabilizar el funcionamiento psicológico a través de la indagación de necesidades básicas de las víctimas y de la implementación de los recursos para poder satisfacerlas, lo cual permite fomentar gradualmente la autonomía

de la persona afectada; 2) mitigar el estrés psicológico de la persona mediante la transmisión de seguridad, calma y contención; 3) recuperar el funcionamiento psicológico autónomo y adaptativo del afectado y; 4) facilitar el acceso a otros niveles de atención psicológica en caso de que la persona afectada lo necesite (Everly y Mitchell, 2008; Everly, Barnett, Sperry y Links, 2010; Jarero, Artigas y Luber, 2011).

Estas acciones pretenden recuperar la posición agente y proactiva de los miembros de la comunidad afectada (Flores y Sanhuesa, 2018). La guía que publica la Organización Mundial de la Salud en el año 2012, para la primera ayuda psicológica para los trabajadores de campo está destinada a utilizarse, sobre todo, en países de desarrollo económico medio o bajo (OMS, 2012). Allí se propone que el trabajo tiene que potenciar las estrategias adaptativas y brindar sensación de seguridad de las personas que atravesaron la situación de crisis. La intervención favorece la calma, la estabilización y la conexión con otros y con los recursos para satisfacer las necesidades básicas materiales y psicológicas. Es importante restaurar y fortalecer la sensación de autoeficacia y de control y proveer un sentido de expectativa y esperanza en los afectados (Bandura, 1997; Bandura y Benight, 2004). Desde otra perspectiva teórica, se puede sumar el valor de generar la construcción colectiva de condiciones comunitarias para crear recursos que les permitan enfrentarse a situaciones difíciles como comunidad (Suárez, 2001).

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2006) plantea que la PAP comprende acciones mínimas destinadas a prevenir padecimientos psíquicos consecuentes al hecho. En este sentido, la PAP implica brindar apoyo social y psicológico de manera primariamente pragmática. No es necesario ser especialista, pero es fundamental haber sido entrenado para la contención en salud mental en el momento agudo (Wilson et al, 2000). Para ello existen protocolos con procedimientos consensuados que, ante las situaciones de urgencia, simplifican el accionar, facilitando

la intervención, la toma de decisiones y protegiendo al equipo. La implementación de un protocolo trae grandes beneficios ya que no sólo sistematiza los pasos que hay que seguir a la hora de ayudar a una persona en una situación de crisis, sino que también facilita la toma de decisiones que hay que adoptar durante todo el proceso. A su vez, un protocolo provee de herramientas sencillas y eficaces para prevenir distintos trastornos tales como el TEPT, los ataques de pánico, las agorafobias y la depresión, entre otros. Estas herramientas, permiten que las personas afectadas activen diversas regiones de la corteza frontal a fin de inhibir la actividad exacerbada del cerebro límbico, producto del estrés derivado de la situación vivida, lo cual permite reducir notoriamente el riesgo de trauma psicológico (Farchi, 2012).

Efectivamente, en una situación de crisis, se activa el sistema límbico, el cual se encarga, entre otras funciones, de gestionar las respuestas fisiológicas ante estímulos emocionales tales como el miedo o la agresión. Junto con esto, la actividad del lóbulo frontal (que comanda la toma de decisiones, la regulación de la emoción y la sensación de control) se reduce. Ante estos dos fenómenos aumenta la sensación de indefensión, de vulnerabilidad y de pérdida de control de la persona, lo que puede desencadenar una reacción de estrés aguda (Shin et al., 2004).

El Dr. Moshe Farchi .fundador y director del Departamento de Estudio del Estrés, el Trauma y la Resiliencia en el *Tel-Hall College* de Israel, propone un modelo para enfrentar esta situación, al que llama Modelo de las Seis C (Farchi et al., 2018, Farchi 2012). Este modelo marca las directrices para la primera asistencia a las víctimas en situaciones de crisis y es actualmente utilizado por el Ejército Israelí y por las Fuerzas de Defensa (IDF) bajo un proyecto denominado *Magen*. Aquí se presenta una simplificación y adaptación del mismo que se implementa en Argentina y se lo ha renombrado como Modelo de las Cuatro C, aunque conserva premisas equivalentes a la original.

**Modelo de las cuatro C.** (Azzollini et al., 2017) Con el objetivo de activar la corteza prefrontal y disminuir la hiperactivación del sistema límbico, se proponen cuatro directrices que comienzan con la letra C: 1) Comunicación cognitiva, 2) Control y desafío, 3) Compromiso y 4) Continuidad. En el modelo original de Farchi (2012), los conceptos comunicación y cognitivo, por un lado, y control y desafío (*challenge*) por el otro, aparecen separados, mientras que, en la versión local, se han unificado en aras de una mayor claridad y complementación conceptual de los mismos dando lugar a las cuatro premisas anteriormente detalladas.

En la comunicación cognitiva, el rescatista se presenta ante la víctima e inicia una comunicación simple: presentarse, y preguntar el nombre. Esa pregunta tan sencilla como es indagar el nombre, empieza a activar el lóbulo prefrontal y a sacar a la persona del completo estado de desvalimiento y confusión en la cual se halla inmersa. La OMS (2012) señala que la manera de comunicarse con una persona que atravesó un desastre es muy importante dado que puede estar muy alterada o confundida. Incluso, algunas personas pueden culparse a sí mismas por cosas que han ocurrido durante la crisis. Por ello, es muy importante que el rescatista pueda mantener la calma y demostrar comprensión, incluso si la persona prefiere no hablar.

En esa situación el rescatista debe prestar atención tanto a sus palabras, como a su lenguaje corporal (las expresiones faciales, el contacto visual, los gestos y cómo se coloca junto a la persona, ya sea sentado o de pie). En relación a esto último, resulta importante acompañar la postura de la persona, por ejemplo, si la persona se encuentra sentada en el piso, el rescatista debe inclinarse para quedar a la misma altura (de manera de quedar dentro de su campo visual) o bien, si la persona se encuentra parada, el rescatista debe también permanecer parado a la par. A su vez, se deben tener en cuenta la cultura, la edad, el género, las costumbres y la religión de la persona. De esta manera, se empieza a corregir el estado de desvalimiento en el cual se encuentra inmersa la

persona. No está solo y, dentro de todo el caos, hay alguien que le ofrece seguridad y control de la situación (Bryant, 2006; Farchi, 2012).

Respecto al control y el desafío, se persigue el objetivo de que el afectado vaya adquiriendo de forma gradual el control sobre sí mismo y sobre la situación. Para ello, el rescatista formulará preguntas sencillas tales como si desea sentarse, permanecer de pie, beber, o caminar. Responder a ellas requiere que la víctima tome decisiones simples, las cuales le irán permitiendo adquirir el control de forma gradual y darle la sensación de autoeficacia al poder hacer algo en una situación que lógicamente la persona no eligió vivir (Farchi, 2012).

La Organización Mundial de la Salud propone poner en contacto a las personas con fuentes de apoyo práctico. Esto es fundamental en la PAP, debido a que el rescatista ofrece ayuda por un periodo breve pero los afectados tendrán que estar en condiciones de usar sus propios recursos para hacer frente a sus problemas y recuperarse cuando haya pasado la crisis. Ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas y recuperar el control resulta un antecedente importante para que, luego, puedan recuperarse de la situación percibida como traumática con menores secuelas y mayores recursos.

En cuanto al compromiso, hay que considerar que después de un episodio de este tipo, las personas pueden sentirse vulnerables, aisladas o impotentes (OMS, 2012). Sus vidas cotidianas quedan interrumpidas, pierden el acceso a sus fuentes de apoyo habituales o se encuentran, de manera sorpresiva, en condiciones altamente estresantes. Esto implica la importancia de recibir confianza y seguridad. La sola presencia del rescatista le genera a la persona afectada un atisbo de certidumbre en medio del caos. Por este motivo, quien asiste debe informarle que lo acompañará hasta un lugar seguro y que no lo dejará solo (Farchi, 2012). Respecto de esto, la Organización Mundial de la Salud afirma que las personas que han tenido una buena contención por parte del rescatista reaccionan mejor que los que no la tuvieron (OMS, 2012).



Una función muy importante del rescatista es conectar a la gente con sus seres queridos, conocidos y con los recursos existentes. En la medida de lo posible, el rescatista debe: 1) ayudar a las familias a mantenerse unidas y a que los niños permanezcan con sus padres y demás seres queridos; 2) poner al afectado en contacto con amigos y parientes para que pueda recibir su apoyo; 3) tener en cuenta si alguien manifiesta que podría serle de ayuda alguna práctica religiosa; 4) procurar que las personas afectadas estén juntas para que puedan ayudarse unos a otros. Se les puede pedir, por ejemplo, que cuiden a los ancianos o a los niños, o que pongan a las personas sin familia en contacto con otros miembros de la comunidad.

En relación con la continuidad, es necesario destacar que lo imprevisto de los desastres aumenta la sensación de confusión en la persona, que necesita conocer más detalles acerca de lo que sucedió, de su seguridad, de sus derechos y de cómo se encuentran sus seres queridos y otros que han sido afectados (OMS, 2012). Por esto el rescatista debe ofrecer un sentido de continuidad de los hechos a la persona (Farchi, 2012). Es decir, ubicar a la persona en tiempo y espacio. Explicarle brevemente qué fue lo que ocurrió, los hechos del presente y como se espera que continúe; pero sin remitirse a los detalles del evento ni tratar de estructurar su memoria de lo ocurrido. No suele ser posible brindar demasiada información porque, a veces, las noticias no son buenas ni precisas y van conociéndose sobre la marcha. Sobre esto la recomendación de la Organización Mundial de la salud es: a) averiguar dónde se puede conseguir información correcta, y cuándo y dónde se podrá actualizar; b) recabar toda la información posible antes de acercarse a las personas; c) mantenerse actualizado, en la medida de lo posible, sobre la situación, los temas de seguridad, los servicios disponibles y el paradero y estado de las personas desaparecidas o heridas; d) en el caso de haber servicios disponibles tales como asistencia médica, búsqueda de familiares,

refugio y distribución de alimentos, proporcionar a las personas detalles sobre cómo acceder a ellos o acompañarlos directamente. (OMS, 2012).

Para proveer información a las personas afectadas, es indispensable conocer la fuente a partir de la cual se obtuvo y su fiabilidad. También la OMS (2012) es muy precisa cuando afirma que no se debe inventar información o dar falsas esperanzas, que la forma de comunicarse debe ser simple y precisa y repetir los mensajes en caso de que sea necesario para que todos puedan escucharlos. Cuando la situación involucra a varios afectados, se recomienda dar la información a grupos de personas, para que todos oigan el mismo mensaje y evitar confusiones.

Finalmente, la OMS (2012) señala que cuando el rescatista debe despedirse de la persona afectada para continuar con su tarea, debe presentarle a las personas que se encargarán de ella a partir de ese momento y explicarle lo que ocurrirá con su futuro inmediato.

Farchi (2012) señala que existen cuatro tipos de reacciones ante situaciones de crisis. Por un lado, se encuentran personas que reaccionan favorablemente, sin perder el control de la situación en ningún momento. En este caso, resulta positivo darle tareas en áreas fuera de peligro, tales como cuidar a los menores o ancianos, recolectar teléfonos, proveer información entre otras cosas (OMS, 2012).

Otras personas, en cambio, pueden no reaccionar de la mejor manera lo que es comprensible porque, en ese momento, pierden el control sobre sí mismas. La PAP, justamente, implica llevar adelante estrategias que le permitan a estas personas recuperar el control de sí mismas y de la situación y que puedan utilizar sus propios recursos y fortalezas para atravesar esa realidad.

A partir de la implementación del Modelo de las Cuatro C, se ha pautado un protocolo a seguir al momento de la PAP de diez pasos para víctimas en la fase aguda de una situación de crisis (Azzollini et al., 2017). Debe mencionarse que todos ellos

deben llevarse a cabo bajo tres principios: proteger, dirigir y conectar (OMS, 2012; OPS, 2006).

El primer principio -la protección- plantea la importancia de salvaguardar a los afectados de nuevos daños y de nuevas exposiciones a estímulos potencialmente traumáticos. Debe recordarse que el sistema simpático –perteneciente al sistema nervioso autónomo- se activa durante la fase aguda de una situación traumática lo que agudiza los cinco sentidos de la víctima (Farchi, 2012). Por este motivo, el socorrista debe procurar que la persona esté expuesta a la menor cantidad de estímulos posibles, lo que garantizará una mejor recuperación (por ejemplo, cubriendo su cuerpo, evitando miradas intrusas y de los medios).

El segundo principio -la dirección- indica que los socorristas deben dirigir de forma firme pero amable a los afectados fuera del área de peligro. Esto a veces puede resultar muy complicado teniendo en cuenta que los sobrevivientes pueden estar en situación de shock, o experimentando algún grado de disociación.

El tercer principio -la conexión- hace referencia a la pérdida de vínculo que experimentan los afectados con su mundo cotidiano y natural. Para poder remediar gradualmente esto, el rescatista deberá entablar un intercambio tanto verbal como no verbal, que ofrezca soporte, sea compasivo y no eleve juicios de valor sobre la situación.

## **Capítulo 2**

### **Metodología**

#### **Tipo de Estudio**

De campo, mixto con un abordaje cuali-cuantitativo de corte transversal.

#### ***Abordaje cualitativo:***

Se llevó adelante con el fin de indagar las representaciones sociales sobre su rol y las estrategias psicológicas utilizadas por voluntarios en situaciones de catástrofe y emergencia para minimizar el estrés y sus consecuencias.

### **Tipo de Estudio**

Exploratorio, de corte transversal.

### **Población y Muestra**

La población estuvo constituida por voluntarios en situaciones de catástrofe, con experiencia en protección civil (bomberos voluntarios) de la zona de AMBA (área Metropolitana y Gran Buenos Aires). Se realizó un muestreo teórico y el tamaño muestral se determinó por el criterio de saturación de la información (Valles, 2005). Se realizaron 16 entrevistas a bomberos voluntarios cuyo género era 62% varones, con una edad promedio de 42 años de edad (D.E.???).

### **Fuentes y técnicas de recolección de datos**

El objeto de investigación se construyó a partir del material aportado por fuentes primarias. Se realizaron entrevistas semiestructuradas, cuyos ejes de indagación fueron: actividades habituales, intereses, relaciones con pares, familia y experiencias en situaciones de emergencia y desastre. En el anexo I, se presenta la guía de pautas.

### **Análisis de datos**

Se codificaron y sistematizaron los datos recogidos a partir de la construcción de categorías emergentes y del establecimiento de relaciones entre ellas. Para ello se utilizó el soporte técnico del software Atlas.ti, basado en la “Teoría fundada en los hechos”, el método comparativo constante y el muestreo teórico (Glaser y Strauss 1967; Whetten 1989, Pandit 1996). Luego de transcritas las entrevistas se resaltaron distintos pasajes, fragmentos, conceptos y formulaciones claves. A través del procedimiento de comparación constante de los datos se identificó un primer nivel de significados y categorías emergentes (codificación abierta), correspondiente al análisis descriptivo.

Para el análisis axial y selectivo, se re-articularon las categorías y datos obtenidos en la codificación inicial. Los esquemas resultantes fueron analizados selectivamente de manera tal de identificar los modos de presentación y vinculación de las categorías en base a los ejes conceptuales delimitados. Posteriormente, durante el análisis relacional, se describieron las distintas estrategias psicológicas que utilizan los voluntarios que resultan protectoras ante el estrés de las situaciones de emergencia y catástrofe, según sus propias evaluaciones.

### ***Abordaje cuantitativo:***

Se llevó adelante con el fin de evaluar la efectividad de la intervención en PAP de voluntarios en situaciones de catástrofe, según el tipo de toma de decisiones, las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial.

Para cumplimentar los siguientes objetivos específicos:

- Determinar el efecto del tipo de decisión (deliberada-racional vs. automática-intuitiva) sobre la efectividad de la intervención realizada por los voluntarios, según la capacitación recibida (grupo con entrenamiento en PAP vs. grupo control).
- Comparar el tipo de toma de decisión y su efectividad, según tiempo utilizado para tomar la decisión.

### **Tipo de Estudio**

Explicativo de tipo transversal con un abordaje experimental.

### **Sujetos y muestra**

Voluntarios en situaciones de catástrofe, con experiencia en protección civil (bomberos voluntarios). La muestra fue no probabilística intencional. Estuvo conformada por 165 bomberos voluntarios (66 mujeres y 99 varones) de 4 cuarteles de la zona de AMBA (Área Metropolitana y Gran Buenos Aires), con una media de edad

de 30.9 años (D.E. 9.9). Se dividió aleatoriamente a la muestra en dos grupos. Por un lado, un grupo experimental integrado por 84 (51%) voluntarios que recibieron una capacitación en PAP previamente a la evaluación (35 mujeres y 49 varones; con edad promedio de 29,34 y un D.E. 9.22), por el otro lado, un grupo control integrado por 81 (49%) voluntarios (31 mujeres y 50 varones; con una media de edad de 31.39 y un D.E. 10.74) que al momento de la evaluación aún no habían sido capacitados (a los que se les dio una tarea distractora durante un tiempo equivalente a la duración de la capacitación). Ninguno de los participantes había formado parte del estudio cualitativo. La participación fue voluntaria y anónima y se les informó que los datos obtenidos serían confidenciales y utilizados solamente con fines estadísticos como recaudo ético. En todos los casos, los participantes firmaron un consentimiento informado y no recibieron retribución alguna

Es decir que se utilizó un diseño experimental factorial 2 x 2 cuyas variables independientes fueron: capacitación y tipo de decisión.

#### **Operacionalización de las variables:**

Capacitación: haber o no recibido entrenamiento (guía y curso) en PAP.

Tipo de decisión: consigna intuitiva: decida en base a lo que “siente”; consigna analítica: decida en base a lo que “piensa”.

Efectividad de la intervención: en una escala de 1 a 10, según puntaje obtenido en el SIPAPSI. (véase el ítem Instrumentos).

#### **Técnicas e Instrumentos**

- a. SIPAPSi- Software Sistema Interactivo de Primera Ayuda Psicológica (Azzollini, Cosentino, Depaula, Becerra, y Porte Petit Ortiz, 2015). Diseñado para evaluar las respuestas de la intervención en PAP en los usuarios. Consiste en la simulación de distintas situaciones de crisis durante las cuales los participantes deben tomar decisiones entre diferentes opciones presentadas en

formato audiovisual. Al comenzar, se le otorga al evaluado una consigna (la cual está contrabalanceada): que responda en base a lo que siente, es decir, a lo emocional o que responda en base a lo que piensa, es decir, lo racional. Posteriormente, se le presentan al usuario 10 sets de cuatro videos con simulaciones de las respuestas de los voluntarios hacia las personas afectadas por catástrofes; en cada set hay una única respuesta correcta. Cada respuesta correcta corresponde a un paso del protocolo. El usuario debe seleccionar el video que más se aproxime a lo que haría en la situación representada. Para cada set, se realiza la presentación de los 4 videos en sucesión, sin interrupción o intervención posible de parte del usuario. El SIPAPSI registra las respuestas correctas y el tiempo de decisión total de cada participante. Al finalizar los 10 conjuntos de videos, se inicia la presentación de instrumentos de medición psicológica

### **Procedimiento**

Siguiendo el paradigma experimental de Raab y Laborde (2011), se elaboró un video *ad hoc* en el que los voluntarios se enfrentaron a tomar decisiones frente a una situación de catástrofe en relación con la primera ayuda psicológica. Las situaciones elegidas estarán vinculadas a situaciones experimentadas por participantes de equipos especializados en catástrofe, según indagación realizada previamente.

En el primer encuentro se capacitó a los participantes. En el segundo (a los 10-15 días del primero), se realizó la evaluación de ambos grupos -según consigna decisoria- a través del software SIPAPSI (véase instrumentos). Luego se administraron los instrumentos para medir las demás variables bajo estudio, los cuales fueron contrabalanceados para evitar el efecto de error progresivo.. La duración de la capacitación fue de dos horas, aproximadamente. La misma se dividió en tres módulos (dos teóricos y uno práctico). En un primer módulo se desarrollaron conceptos básicos:

respuesta de estrés y estructuras cerebrales involucradas. En el segundo módulo, se abordaron cuestiones referidas a la PAP y al protocolo basado en el modelo de las 4 C (Azzollini et al., 2017). En el último módulo -de índole práctica- se promovía el espacio para que los sujetos pusieran en práctica lo adquirido en los dos módulos teóricos precedentes a través de dramatizaciones de situaciones de emergencia o catástrofe. Se entregaron certificados de asistencia a la capacitación.

### **Análisis de datos.**

Los datos se analizaron estadísticamente con el soporte técnico del software Spss 22.0, versión castellana. Se realizaron análisis descriptivos e inferenciales, bi y multivariados, tomándose como límite de la significación estadística a  $\alpha = 0.05$ .

Para cumplir con los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar el impacto del ajuste decisorio sobre la efectividad de la intervención en PAP, según capacitación
- Comparar el tipo de toma de decisión y su efectividad, según las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial.
- Determinar el perfil de características asociadas a la efectividad de la intervención en primera atención psicológica.

### **Tipo de Estudio**

Descriptivo correlacional de corte transversal.

### **Sujetos y Muestra**

Los mismos que los del experimento anterior.

### **Técnicas e instrumentos**

Se administraron a los participantes de los experimentos los siguientes instrumentos estandarizados, que fueron contrabalanceados:



- a. SIPAPsi- Software Sistema Interactivo de Primera Ayuda Psicológica (Azzollini, Cosentino, Depaula, Becerra, y Porte Petit Ortiz, 2015).
- b. Cuestionario de datos personales: edad, género.
- c. Inventario bases de decisiones urgentes bajo circunstancias extremas BUDECI (Cosentino et al., 2017)
- d. Inventario de valoración y afrontamiento de Cano Vindel y Miguel Tobal (1992), validado por Leibovich de Figueroa (2002).
- e. Inventario de Apertura al Otro, Dominio Afectivo (IADA) de Cosentino y Castro Solano (2014)
- f. Escala de conducta prosocial de Davis (1980) adaptada y validada por Mestre Escrivá, Frías Navarro y Samper García (2004).

Los instrumentos utilizados presentan adecuadas propiedades psicométricas y se presentan en el Anexo II.

### **Análisis de datos**

Nuevamente, los datos se analizaron estadísticamente con el soporte técnico del *software* Spss 22.0, versión castellana. Se llevaron adelante análisis descriptivos, bi y multivariados, donde el límite de la significación estadística fue  $\alpha = 0.05$ .

Finalmente, se realizó una triangulación metodológica de los resultados de ambos abordajes.

## Capítulo 3.

### Resultados

#### Resultados del Abordaje Cualitativo

Con el objetivo de indagar las representaciones sociales sobre su rol y las estrategias psicológicas utilizadas por voluntarios en situaciones de catástrofe y emergencia para minimizar el estrés y sus consecuencias, se realizaron entrevistas cuyos resultados son los siguientes

#### A) Análisis Categorical Descriptivo

A continuación, se presenta el esquema de categorías y subcategorías surgidas de la codificación de los discursos de las participantes, en los siguientes párrafos se vuelcan algunas de las frases de las participantes que fueron incluidas en dicha codificación:

**Tabla 1.**

*Códigos, subcategorías y categorías emergentes de los discursos de los bomberos*

CATEGORIAS	CÓDIGOS
VOCACIÓN	Imágenes de la infancia
	Influencia de vínculos cercanos
	Modelos familiares
NECESIDADES PERSONALES	Control y autodeterminación
	Creer como persona y profesionalmente
	El entrenamiento como necesidad
	Actuar de manera positiva y evitar la desesperanza
	Salud mental
	Espiritualidad y trascendencia de sus acciones
ASPECTOS RELACIONALES	Relaciones de cuidado: cuidar y cuidarse
	Apoyo mutuo y contención
	Charlas posteriores a la intervención como factor protector de estrés
	Identidad en el colectivo
LO INSTITUCIONAL Y LO COLECTIVO	Roles, rutinas y tiempos
	Condiciones particulares de construcción de la

	cotidianeidad
ESTRATEGIAS FRENTE A SITUACIONES ESTRESANTES	Apoyo social y expresión emocional
	Confianza en el entrenamiento
	Análisis crítico de la tarea
	Reestructuración cognitiva
	Vida profesional separada del resto
	Concentración en la tarea tomando distancia de las víctimas

## VOCACIÓN

### Imágenes de la infancia

*“Desde que era chiquita yo quería ser bombera. Los admiraba. Pero lo que costó. Porque nadie me habilitaba. ¿Una mujer? ¿Bombrera? Naaaaaa. Pero lo logré. Me llamaba mucho la atención. Un día pasábamos por la puerta de lo que es el cuartel central, con una amiga y nos mandamos.” (Mujer, 40 años)*

*“Desde chico veía a los bomberos con gran admiración. Vivía cerca de un destacamento, y me la pasaba metido ahí. Ayudando (o yo creía que ayudaba) en cosas como la limpieza, el orden.” (Varón, 40 años)*

*“Desde muy pequeño veía la labor del bombero con gran admiración. Amaba ver pasar las autobombas, vivía cerca del destacamento XXX y mi casa queda por la ruta de salida.” (Varón. 36 años)*

*“Fui al cuartel de excursión...Me explotó la cabeza. En cuanto pude, empecé a ir por mi cuenta, a ayudar. Hacían actividades para pibes, a veces. En cuanto pude, ingresé como aspirante. No me fui más” (Varón, 36 años)*

*“Bueno, como muchos chicos, ¿no? Creo que es el sueño de todo pibe ser bombero. Por qué será, ¿no? ¿Algo de la personalidad heroica, será? Pero bueno, la verdad que desde chico yo quise ser bombero. Cuando terminé el colegio, salí, pasé, pregunté como era, porque uno, de afuera, ni sabe, como es. Pero entré, pregunté si había inscripciones, y me anoté” (Varón, 44 años)*

*“Yo se que es raro, pero, a veces, pienso que Dios me mandó a Dieguito, para marcarme el camino” ( habla de la elección de ser bombero).(Varón, 46 años)*

*“Me quedó para siempre esa imagen. Alguien generoso, explicándole a un pibe, sin medir su tiempo” (Varón, 48 años)*

*“De visita en la casa de mi tía. Tendría, no sé, 5 o 6 años. La casa de la esquina... se prendió fuego. Fue, terrible... por suerte alguien llamó a los bomberos.”* (Mujer, 38 años)

*“Yo me crié con los bomberos. Tengo recuerdos de los dos o tres años, con bomberos siempre. Hasta los cinco años, me crié ahí. Estar constantemente entre autobombas y mi cabeza giraba siempre en torno a cuestiones bomberiles. Jugar a ser bombero, jugar a apagar incendios. De hecho, esto me llevó a cometer algunas travesuras en mi niñez.”* (Varón, 32 años)

*“Más allá de por dónde te lleva la vida, que es... a veces, es muy raro, pero es.... Cuando era muy chico, un domingo a la tarde, pero chiquito, no puedo decir.... Estábamos viendo la tele, no se, ni cable había. En una película, los bomberos salvaban a una familia. Mi viejo se puso a hablar sobre eso, hablaba sobre, esas cosas de domingo a la tarde, hablando con la familia sobre las veces que los bomberos actúan. Me quedó, no sé... yo creo que ahí decidí que quería ser bombero”* (Varón, 39 años).

*“Desde muy chiquito yo le veía irse corriendo cuando sonaba la sirena. Le preguntaba ¿a dónde vas José? A salvar vidas, decía el loco”* (Varón, 48 años)

En las entrevistas surge la existencia de un fuerte interés hacia los bomberos y sus actividades desde la infancia, ya sea por proximidad a un cuartel o destacamento, ver actuar a los bomberos o una figura significativa para el entrevistado que dispara el deseo de ser bombero.

### **Influencia de vínculos cercanos**

*“Mi escuela secundaria estaba en la misma cuadra que el cuartel de Bomberos... entré, para preguntar cómo era el tema de la sirena... dio el pie y me animé y le pregunté ... el tema de la inscripción... Había buena onda y me explicó todo. Bueno eso despertó mi interés en los bomberos.”* (Varón, 48 años)

*“Siempre me llamaba la atención cuando veía en la tele a los bomberos. Si había algún siniestro, y los mostraban, o mostraban alguna entrevista, no sé, los admiraba...”* (Varón, 44 años)

*“... alguien llamó a los bomberos, tardaron... nada en llegar. Cuando vi el accionar, me enloquecí. Ese día quise ser bombera”* (Mujer, 38 años)

*“Escuchando a un bombero voluntario fue. Estaba en una reunión, un cumpleaños. Había un chabón, grande. Le preguntaron y empezó a contar de su trabajo, como bombero. Me llamó tanto, tanto la atención oirlo hablar...”*  
(Varón, 44 años)

*“De la nada, se empezó a prender fuego la casa de uno de mis vecinos. Cuando vi a los bomberos, supe que estábamos salvados. yo nunca me voy a olvidar de esa primera vez que los vi trabajar. Eso me sostuvo todo el camino”* (Mujer, 25 años)

*“Yo se que es raro, pero, a veces, pienso que Dios me mandó a Dieguito, para marcarme el camino”* ( habla de la elección de ser bombero).( Varón, 46 años)

*“Cuando hice un test vocacional. Me salió para ayudar. Vocación de servicio. Y supe que lo mío era ayudar a otros. Supe que tenía que ser bombero”* (Varón, 44 años)

*“Yo no soy muy creyente, me apoyo más bien en la ciencia. Pero yo siento que ese es mi deber. Es como un llamado a hacer mi, tarea. Esa es la tarea que tengo asignada. Es lo que tengo que hacer, y hacerlo bien y punto.”*( Varón 44 años)

*“Ahí había un pibe, que era scout, que hacía el curso para guardavidas, y que, además quería ser bombero. Un pie re buena onda, un día me invita, a que lo acompañe al cuartel. Salimos del profesorado, nos tomamos el colectivo y vamos. En el viaje el me iba contando, de todo lo que quería. De una vida de servicio, de esa vocación. Me convenció, media hora de colectivo, y yo ya quería ser bombero”*(Varón, 46 años)

*“Había un vecino, a dos casas de la mía. Era bombero”* (Varón, 48 años)

*“José se paró un día y me invitó al cuartel. Fui, me mostró todo... no me olvido más. Me dijo, vos tenés que venir conmigo, amigo. Necesito que me ayudes. Empecé a ir a acompañarlo, pero ya quería ser aspirante. Me metí con todo, nunca más me fui”* (Varón, 48 años)

La vocación aparece como un llamado o bien como experiencias vinculadas a la admiración por el trabajo de los bomberos, sea este observado o relatado. Esto es interesante si se piensa que el la etimología de la palabra vocación proviene del latín “vocare”, que remite la acción de llamar y ser llamado (como el sonido de la sirena, que

llama). Esto se articula con la presencia de un cuartel en las cercanías, la experiencia de ver el accionar de los bomberos o relatos de quienes ejercen el oficio, lo cual que despierta curiosidad e interés. Allí el contexto es quien determina el acercamiento.

### **Modelos familiares**

*“Vivía escuchando sobre bombero. Mi papa, mi tío y mis primos ya están en la fuerza. Un día, me dieron ganas de entrar a mí.”* (Mujer, 31 años)

*“Mi papá, mi tío Carlos, mi hermano mayor eran bomberos. Me fascinaba todo lo referido a los bomberos, desde la autobomba hasta los desfiles de gala. El uniforme de gala me parecía el traje de un príncipe. No me podía quedar afuera”*  
(Mujer, 39 años)

*“Yo era chica, y los veía irse cuando levantaba sirena. Los veía volver, cansados, pero contentos y hablar entre ellos. Los admiraba, quería ser como ellos. Es de familia en mí. Nacimos con el gen bombero. Eso es de familia.”*  
(Mujer, 31 años)

*“Por copión. Mi tío, un tipazo. El hermano menor de mi mamá me lleva solamente 11 años. Mi tío, Andrés, qué personaje. Él es bombero, y yo quise ser como él.”* (Varón, 39 años)

En varios participantes el relato marca una fuerte admiración por uno o varios bomberos de su familia. Sus palabras están cargadas de admiración y de allí surge el deseo de participar de ese mundo, que se veía como pleno de “heroísmo”. En todos los relatos en que se remite a una figura en particular, que es siempre masculina. La vocación de ser bombero es una construcción de sentido entre los intereses del sujeto, las figuras significativas de su entorno y el contexto.

## **NECESIDADES PERSONALES**

### **Control y autodeterminación**

*“A mi mamá no le gustaba mucho la cosa. Pero yo necesitaba estar ahí.”*  
(Varón, 40 años)

*“Quedé a cargo de los aspirantes en dos años, se vio mi esfuerzo en la formación.”*

*“Ese día me marcó, pero me confirmó que quería ser bombera” (Mujer, 31 años)*

*“... lo mío era ayudar a otros.” (Varón, 48 años)*

*“Ahí, no sos Diego, sos EL BOMBERO, el que viene con soluciones” (Varón, 42 años)*

*“Me siento segura cuando se cuál es mi función” (Mujer, 26 años)*

*“Saber que las cosas van a salir bien para mí, y para las víctimas, me produce mucho bienestar” (Varón, 48 años)*

*“Me subí al bondi de ser solidario, de ayudar. Vivís por y para los otros, en bomberos, uno es responsable de la vida de los otros” (Varón, 36 años)*

*“Cada uno sabe su función, estamos siempre preparados y actuamos desde ese conocimiento” (Varón, 48 años)*

*“Pero lo que costó. Porque nadie me habilitaba. ¿Una mujer? ¿Bombera? Naaaaaa. Pero lo logré” (Mujer, 40 años)*

*“A veces, siento que todo está en contra, por ser mujer, por la familia, por las cosas que ves, que te dejan miedos por los que querés, pero cuando vuelvo de una intervención, y veo que las cosas salieron bien, que yo ayudé, ahí veo que es lo mío.” (Mujer, 40 años)*

*“Estaba contento... primeras salidas, la sensación de que salvás una vida. Cuando sale bien, no tiene precio esa sensación de que se hizo todo re bien.” (Varón, 46 años)*

*“Tratar de ser cada día un mejor bombero es algo que alguno promueve desde su propio interés, y logra transmitirle al resto” (Varón, 44 años)*

*“Tengo en claro que es una de mis funciones. Así que yo, como líder, apuesto a mi equipo, a darles la seguridad y la tranquilidad” (Varón, 48 años)*

*“La respuesta de la unidad depende de mis decisiones. La formación del líder es fundamental” (Varón, 48 años)*

*“Organizo los materiales, a mí me gusta pegar una revisada a mí misma, así sé bien donde está todo y en qué condiciones. Eso me deja tranquila” (Mujer, 43 años).*

*“El orden, la organización, la disciplina son fundamentales, eso es lo que genera la confianza al salir. “(Mujer, 43 años).*

*“Yo voy a las academias, a los entrenamientos físicos, a los cursos a las capacitaciones, porque no te podés desactualizar. En este trabajo, saber es mantenerte entero. Pero además, es una exigencia desde la fuerza. Hay que tener firmada la asistencia para poder salir, si faltás a las capacitaciones, te quedás afuera” (Varón, 39 años).*

Ser bombero voluntario les permite a los entrevistados satisfacer algunas necesidades personales elevadas como el altruismo de ayudar a los demás como una forma de vida pero también como una necesidad. La satisfacción de estas necesidades está asociada con la resolución de las situaciones de manera idónea y eficiente en sus intervenciones.

### **Creer como persona y profesionalmente.**

*“Hice un curso que duró 1 año. Ascendí con el mejor promedio de mi grupo. “(Mujer, 31 años)*

*“Hay que saber bien que hacer, siempre. Eso es entrenamiento” (Mujer, 31 años)*

*“Nosotros decimos que tenemos una caja de herramientas grande (como la caja que tenemos en nuestras casas) pero la diferencia que es mucho más grande adaptada en un camión, donde abrimos diferentes persianas y podemos encontrar todo tipo de herramientas como, mangueras, palas, martillos tijeras donde podemos cortar autos y equipos para poder respirar en incendios. “(Mujer, 31 años)*

*“Formarse mentalmente no es de un día para el otro” (Mujer, 31 años)*

*“En este trabajo, lo fundamental son las capacitaciones y entrenamientos, sin eso, vas muerta” (Mujer, 31 años)*

*“Tenemos un encuentro 1 mensual donde vemos charlas de todo tipo, sobre las diferentes intervenciones. Incendio, salvamento, primeros auxilios, materiales peligrosos, rescate acuático, rescate vehículos, rescate con cuerda y muchas más donde nos fortalece en el conocimiento.” (Mujer, 31 años)*

*“Nada te puede sorprender, hay que actuar sobre seguro.” (Mujer, 31 años)*



*“Nosotros estamos siempre preparados, como equipo, para intervenir.”* (Mujer, 31 años)

*“Uno sabe que cuando lo necesite, todo está dónde tiene que estar”* (Mujer, 31 años)

*“Es importante conocer cada una de las acciones, yo ya sé que tengo que hacer, en todos los casos, es accidente, se mi parte, es incendio, se mi parte, es el siniestro que sea, yo sé lo que tengo que hacer, lo que tengo que usar.”* (Mujer, 30 años)

*“Trato de capacitarme, de actualizarme siempre. Para mí la capacitación permanente es primordial, no puedo dormirme en los laureles.”* (Mujer, 30 años)

*“Aunque no nos pagan, hay que cumplir con guardias semanales y las capacitaciones. Ahí se crece como bombero.”* (Varón, 44 años)

*“El momento en que aparece esta preparación, es cuando se dá la alerta. A la hora de salir a la cancha, ahí se ven los pingos.”* (Varón, 36 años)

*“Se fue, se cumplió, te vas en paz.”* (Mujer, 40 años)

*“Soy bombero y soy bueno en eso, gracias a mis compañeros, a los que me vieron, y entendieron, me acompañaron y enseñaron.”* (Varón, 38 años)

*“A esta altura, por mi formación, el tiempo de estar acá, hay algo de la mecanización.”* (Varón, 46 años)

*“Si el que está a cargo es alguien con bastante cancha, con cintura, junta toda la dotación en una sala, en un lugar privado y los invita a hablar sobre el tema. Sirve para aprender, y para desahogarse. Los más experimentados guiamos a los más nuevos. El que está a cargo es importante siempre, antes, durante y después.”* (Varón, 32 años)

*“Siempre se está preparado, para la intervención. Al momento de salir, es todo muy rápido, la formación es previa”* (Varón, 38 años)

*“Es un aprendizaje, todo es un aprendizaje.”* (Varón, 39 años).

*“Y te confieso algo, me siento orgulloso de mi trabajo. Es una gran satisfacción, un trabajo bien hecho”* (Varón, 39 años).

*“A veces llegás, te pasaron incendio y es otra cosa, ahí, en un segundo, es un derrumbe, trabajo de hormiga, vos adelante, vos buscás información, vos cortás la electricidad y gas. Y así. La cabeza está preparada para reaccionar rápido, tranquilo y operar.”* (Varón, 48 años).

Los entrevistados ponen de relieve la capacidad de dominio de la situación, en que se articulan el aprendizaje y el crecimiento personal y profesional. No sólo recibir formación, que les aumenta su sensación de control y dominio de la situación, sino también organizar y brindar formaciones que dan cuenta del crecimiento personal.

### **El entrenamiento como necesidad**

*“La necesidad de entrenamiento, es una parte muy importante de este dominio y la posibilidad de crecer como persona y dentro de la institución”* (Varón, 38 años)

*“Formarse no termina nunca. Para los que ya están formados, también hay academias, capacitaciones, entrenamiento para oficiales.”* (Varón, 44 años).

*“Siempre hay capacitación”* (Varón, 38 años).

*“La preparación son las capacitaciones.”* (Varón, 44 años).

*“El entrenamiento, todo, la academia, todo te prepara para trabajar con los otros.”* (Mujer, 43 años).

*“la academia. Eso es imprescindible”* (Varón, 44 años).

*“Te entrenas como persona y como equipo. Hay que estar preparado. Pero es la dotación, la que está preparada, de a uno, no sirve.”* (Varón, 32 años).

*“Es que el entrenamiento, todo es prepararse para trabajar en grupo.”* (Mujer, 43 años).

*“Es una tarea en que siempre estás en el límite. Por eso el entrenamiento y la confianza en los otros es fundamental.”* (Mujer, 43 años)

*“No sos bombero de una. Hay que prepararse. Te forman muy bien primero. Un año de aspirante”* (Mujer, 25 años)

*“Los bomberos hacemos muchos cursos”* (Mujer, 25 años)

*“Tenemos capacitaciones todos los jueves, como para tener los conocimientos, las técnicas todo eso fresco al momento de salir. Se incorporan cosas nuevas, se*

*refuerza lo que ya se sabe. La capacitación es importante. Muy importante”* (Varón, 28 años).

*“Yo estoy siempre haciendo cursos, estar actualizada te garantiza que vas a participar bien, me capacito para no perderme ninguna intervención.”* (Mujer, 25 años).

*“La preparación es en la organización. Con esos conocimientos cada uno ya sabe su parte, después en el trabajo, en el lugar, se maneja.”* (Mujer, 25 años).

*“Mi cuartel tiene un fuerte hincapié en lo que es la capacitación y mantenernos activos, en el entrenamiento de técnicas más que nada, y la práctica”* (Varón, 28 años).

*“La capacitación es la vida del cuartel, lo que nos garantiza estar seguros y ayudar a los demás. Hay días de capacitaciones fijas, sobre distintos temas. Bomberos tiene que estar siempre actualizado, y siempre en condiciones.”* (Varón, 48 años).

*“Vienen cursos especializados, de camiones, de combustibles, de distintas cosas.”*

*“Nosotros tenemos una excelente preparación operativa. Prepararnos para actuar eficazmente es fundamental.”* (Varón, 48 años).

*“Las tareas son varias, tenés que cuidar una unidad, organizar el cuartel, limpieza general, o lo que sea, además de capacitarte , obviamente, y entrenarte.”* (Varón, 46 años).

*Siempre se incorporan cosas nuevas, uno tiene que actualizarse. Si son cosas sabidas, se repasan. No te podés quedar. Si te desactualizás, vas quedando atrás. Te pasan por arriba los que vienen atrás”* (Varón, 48 años).

*“Con mi formación, estoy siempre preparado. Pero siempre hay cosas nuevas. No se puede relajar”* (Varón, 48 años).

*“A veces se intercambian formaciones, academias de un cuartel a otra”* (Varón, 46 años)

*“Hay protocolos a seguir, siempre. Hay que conocerlos. Entonces todos saben qué hacer en cada momento. Porque, al ser voluntarios, si bien hay guardias, a veces, no hay personal, entonces, el que llega, cuando hay alerta, el que llega al cuartel es el que asiste. Entonces, uno tiene el protocolo, y sabe el curso de acción.”* (Varón, 46 años).

*“Nosotros tenemos eso, que nos capacitamos en todas las áreas, en rescate vehicular, en rescate de suicida, en extinción de incendios industriales, urbanos, en campo, incendios estructurales. Todo el tiempo nos formamos, nos actualizamos, nos capacitamos en diferentes situaciones.”* (Varón, 48 años).

*“Hay cursos de muchas cosas. Bomberos no sólo son incendios, aunque la gente nos asocia más con eso. Rescates, nudos, siniestro de vehículos. Incendios específicos. Hay que organizar las academias. Según el interés y las actualizaciones.”* (Varón, 43 años).

*“Yo armo capacitaciones sobre rescate, porque por años formé parte del equipo de rescate”* (Varón, 48 años).

*“Vas a una capacitación sobre camiones de combustible, porque, alguna vez puede surgir una salida con esas características, y no te la querés perder. En verano, que hay mucho incendio de campo, y hay muchas salidas, sobre todo últimamente con la sequía, retomamos esas capacitaciones de incendios en campos.”* (Varón, 43 años).

En los discursos de los participantes se destaca el entrenamiento y la necesidad de organizarse en equipo y de una utilización ordenada de recursos materiales como parte crucial de la tarea a realizar. Muestra que, pese a ser voluntarios, no se trata de una actividad únicamente vocacional sino que requiere formación tanto a nivel profesional como personal.

### **Actuar de manera positiva y evitar la desesperanza**

*“Hay muchos días difíciles, yo los pienso como aprendizaje”* (Mujer, 30 años).

*“Siempre hay que buscarle la vuelta a los malos momentos... Es un trabajo.... Se ven cosas... pasan cosas... pero uno... yo, al menos, trato de pensar que para algo va a servir, el trago amargo.”* (Varón, 48 años).

*“Pero las trabajo, las charlo, trato de que me queden como aprendizaje, no como trauma”* (Mujer, 30 años).

*“Claro, se puede mejorar, para la próxima, siempre se va aprendiendo y nada.”* (Mujer, 30 años).

*“Trato de dar lo mejor en ese momento, y si no es así, la próxima va a ser mejor”* (Mujer, 30 años).

*“A medida que va pasando el tiempo, lo sumás a la experiencia, lo vas superando.” (Varón, 43 años).*

*“Hay que aprender. La cosa es no quedarse en las perdidas...” (Varón, 43 años).*

*“Con la experiencia, vas viendo que todo sirve. Hay que saber que se aprende. Si no aprendés eso, te quedás en el camino” (Varón, 43 años).*

*“También hablamos de los planes, de los proyectos de cada uno. Hablamos de lo que queremos hacer mañana, la semana que viene” (Mujer, 25 años).*

*“Siempre hay que tener metas, allá vamos, a las metas” (Mujer, 25 años).*

*“Es que hay que ver que siempre hay posibilidad de que las cosas salgan cada vez mejor” (Mujer, 25 años).*

*“Hay cosas muy feas... casi te digo que horribles. Difíciles de superar, pero trabajando con otros, se puede. “(Varón, 28 años).*

*“Lo malo, es muy malo, pero se compensa, con lo bueno, que es muy bueno.” (Varón, 28 años).*

*“Está muy bueno contar muchas veces esas situaciones. Bueno, porque uno al narrarlo, al contarlo, al escucharse contándolo, lo empieza a naturalizar un poco y se hace un poco más llevadero” (Varón, 28 años).*

*“Si, es aprender a separarlo, solo saber que cada cosa mala, se equilibra con lo bueno que damos por los demás” (Varón, 28 años).*

*“si no salió bien, es para aprender, porque la próxima, eso que salió mal, no vuelve a pasar. “(Varón, 48 años).*

*“Ahora lo entiendo de otra manera, pero esa primera vez.... Ese momento fue el más duro que viví, pero después... ahora digo, lo veo como experiencia.” (Varón, 36 años).*

*“Nosotros cumplimos un lugar fundamental en la vida de la comunidad. Me llena de orgullo eso”. (Varón, 36 años).*

*“Si no podés salir de lo malo, no podés ser bombero. Yo no me quedo ahí. Me quedo con lo bueno” (Varón, 36 años).*

*“El mundo es muy injusto... lo sé bien. Las cosas malas le pasan a la gente buena, también. Pero... bueno, ahí puede estar mi función, que lo malo sea menos malo”* (Varón, 36 años).

*“Yo no quiero ni ser un robot, no quiero dejar de tener conciencia de la situación que tuvo, que no deja de ser una experiencia, una situación de vida y hasta puede tener un aprendizaje de eso que le tocó ser testigo.”* (Varón, 32 años).

*“Hasta que uno entiende que de los errores se aprende. Pero son errores muy caros, claro”* (Varón, 39 años).

*“No sólo salen mal porque no se hicieron las cosas bien. La mayoría de las veces, el destino es más poderoso, siempre.”* (Varón, 36 años).

*“Hay que saber sacar lo bueno de todo. Yo salvé a muchos, cuando las cosas salen mal, no siempre es por culpa del equipo. Llegamos a situaciones muy complejas, las cosas ya están mal, nosotros siempre ponemos lo mejor. Hasta a veces, damos vuelta el partido.”* (Varón, 36 años).

*“Y vas aprendiendo a que lo malo sirve para aprender. Ahí otra vez, hasta como ejercicio de humildad. Podés tener la última capacitación, saber todo, cumplir con todo y... falla.”* (Mujer, 35 años).

*“Creo que Dios puso a los bomberos para equilibrar algunas cosas de las tremendas que pasan.”* (Mujer, 35 años).

*“Siempre hay que salir del lugar de no se puede. Hay que correrse del miedo. Ser bombero es salir del miedo, aunque se tenga miedo”* (Mujer, 35 años)

Actuar de manera positiva, atribuyendo a la pericia y al conocimiento los éxitos en la intervención y evitar la desesperanza. En las entrevistas se evidencia la lucha contra todas aquellas situaciones que podrían debilitar la autoestima, la confianza a partir de su tarea. Las situaciones podrían generar un efecto de frustración en el voluntario, llevándolo a sentir que su tarea es muy difícil o de resultados inciertos, desvalorada, por lo cual suele capitalizarse como aprendizaje.

## **Salud Mental**

*“Nos apoyamos entre nosotros. Nos desahogamos”* (Mujer, 30 años)

*“Poder hablar de lo que pasó, también es una forma de cuidarnos entre nosotros” (Mujer, 35 años)*

*“La gente ve llegar a los bomberos, y sabe que las cosas empiezan a mejorar. Una siente eso, y es gratificante” (Mujer, 35 años)*

*“Los más antiguos, jodemos más, para que los más nuevitos vayan soltando.” (Varón, 44 años)*

*“Alguien de afuera no entiende. ¡De que se ríe? ¡Qué te causa gracia de lo que vivís? Bueno, hacer joda con lo malo, sirve para que sea menos malo. Así referescás la cabeza” (Varón, 44 años)*

*“Hay que resetearte, tenés que limpiar lo malo, le vas mostrando a los más inexpertos como resetear la situación. Es entre todos. Aunque cuesta, ‘porque hay desconfianzas, también” (Varón, 44 años)*

*“Hay momentos de risas, de amigos. Nos sacamos fotos. Nos relajamos” (Mujer, 25 años)*

*“Más allá de las cosas del poder, que a veces es más complicado que las intervenciones, la cosa es que nosotros nos cuidamos, como cuidamos a los de afuera” (Mujer, 25 años)*

*“Los bomberos tenemos un curso, se llama psicología de la emergencia, con eso nos manejamos, tanto con las víctimas, como entre nosotros.” (Mujer, 25 años)*

*“Por nuestro trabajo, no la miramos de afuera, nosotros entramos y lo resolvemos, eso me hace bien.” (Varón, 28 años)*

*“Solemos trabajarlo como equipo, los que quieren, lo charlan, lo charlamos. Es opcional, hay gente, no todos, viste, como que algunos, prefieren no, hay gente que se queda para adentro y con eso...” (Varón, 28 años)*

*(se está refiriendo a un hecho muy grave) “de hecho, fue la primera vez que se hizo algo ahí, en el cuartel, con esas situaciones, de esa magnitud. El cuartel trajo un psicólogo, y nos dio una charla, ese mismo día.” (Varón, 28 años)*

*“El psicólogo nos dijo, que está muy bueno contar muchas veces esas situaciones. Bueno, porque uno al narrarlo, al contarlo, al escucharse contándolo, lo empieza a naturalizar un poco y se hace un poco más llevadero” (Varón, 28 años)*

*“No hay un abordaje profesional, siempre. Es como que a veces, lamentablemente, es como que, si lo ves de afuera, bueno, se termina, pasa y pasa. El tiempo y la experiencia te van enseñando” (Varón, 28 años)*

*“Se trabaja grupalmente. Se charla, los más nuevos, necesitan más apoyo. Pero no solemos tener un abordaje profesional, yo creo que eso sería muy importante. Trabajar en grupo, desde un profesional.” (Varón, 28 años)*

*“La cabeza de un bombero es distinta a la cabeza de otras profesiones. Estamos preparados para cosas que vos no soportarías. Por eso, lo trabajamos entre nosotros” (Varón, 48 años)*

*“No se necesita un profesional, nadie de afuera puede entender. Se charla, se charla en el grupo.” (Varón, 48 años)*

*(se refiere a un superior, que lo orientó) “José ya no está más entre nosotros, pero me salvó la vida a mí también.” (Varón, 48 años)*

*“La cabeza te trabaja siempre, pero ser bombera, es en parte mi forma de cuidarla. Porque siento que ayudo a los demás. Yo siempre trato tener eso en mi mente, que mi trabajo salva vidas, y bienes.” (Mujer, 43 años)*

*“Hay un curso específico.... No a todos les interesa, porque a veces, es como que algunos creen que es al pedo. No entienden lo importante, Los bomberos tenemos se llama psicología de la emergencia, o algo así... no me acuerdo el nombre exacto...con eso nos manejamos para nuestra seguridad, y para la de los demás, seguridad en sentido psicológico, se entiende, no?.” (Mujer, 43 años)*

*“Yo recurro a tranquilizar mi mente, siempre. ( da un ejemplo de una situación en que peligraba su vida) dejé todo, y pensé...Bueno gracias a esa pequeña meditación que hice en segundos, pude pensar con tranquilidad” (Mujer, 43 años)*

*“No es de héroes, es de hombres que quieren ayudar a los otros. Y eso también nos ayuda. Yo creo que me ayudo, ayudando” (Varón, 40 años)*

*“La cabeza nuestra, y de nuestros compañeros se cuida. Casi siempre es entre nosotros, a veces es que algún hombre con vocación por eso, solamente aquella persona que tiene interés en particular, que quizás con algo de preparación (con esfuerzo personal de manera privada, no desde la institución) busca la forma de trabajar esto” (Varón, 40 años)*



*“hay cuarteles o destacamentos donde hay algún psicólogo o psicopedagogo, que formen parte del cuerpo. Yo creo que es importante eso. Uno es hombre, y además bombero, a veces lo que viene desde afuera, se soluciona trabajando en el cuartel. Trabajando para otros”* (Varón, 40 años).

La salud mental es un tema importante para los bomberos, claramente atraviesan situaciones complejas y se ven expuestos a situaciones límite durante su labor frente a las emergencias. De las entrevistas surge que la organización dentro de la comunidad de bomberos y la participación como sujetos activos frente a situaciones difíciles (muy riesgosas muchas veces), como protagonistas de la solución es una fuente de salud mental.

### **Espiritualidad y trascendencia de sus acciones.**

*“Que todas las guardias me rindan lo más que puedan, pero además se sientan bien, y orgullosos de su trabajo”* (Varón, 48 años)

*“yo nunca me voy a olvidar de esa primera vez que los vi trabajar. Eso me sostuvo todo el camino, esa posibilidad de devolverle un hijo a una madre. Salvaron una casa, una familia, los sueños, los proyectos. Nunca me olvido de esa primera impresión.”* (Mujer, 25 años)

*“El mundo es muy injusto... lo sé bien. Las cosas malas le pasan a la gente buena, también. Pero... bueno, ahí puede estar mi función, que lo malo sea menos malo.”* (Varón, 36 años)

*“Ese momento, en que te das cuenta que tu granito de arena le cambió la vida para siempre a una persona.... Ahí vale todo el esfuerzo”* (Mujer, 31 años)

*“Creo que Dios puso a los bomberos para equilibrar algunas cosas de las tremendas que pasan.”* (Mujer, 35 años)

*“Para mí, no sé, te va a sonar... yo se que suena feo así. Pero, siento que el mundo es un poco mejor porque yo soy bombera. No es que soy la gran cosa, somos humanos, tenemos defectos. Se notan esos defectos, si, mucho. Pero cuando hay un operativo, ahí... para mí que mejoramos el mundo, o el mundo de alguien, así no lo hacemos tan grande”* (Mujer, 35 años)

*“Uno ve la mirada de admiración, ve el agradecimiento. Te reconocés en esa expresión y te sentís muy lleno”* (Varón, 44 años)

*“Me voy a mi casa, con mucho orgullo, sé que les dejo un mundo mejor a mis hijos.” (Varón, 39 años)*

*“La gente ve llegar a los bomberos, y sabe que las cosas empiezan a mejorar. Una siente eso, y es gratificante” (Mujer, 30 años)*

*“Queda la cuestión de la familia, porque para nosotros es como una premisa... si, todos tenemos esa idea. yo soy una más, como un eslabón en la cadena. Somos gente solidaria, mi familia. Sabemos lo importante que es la ayuda.” (Mujer, 30 años)*

*“Hay algo, cuando terminás la intervención, y la gente te agradece. O llegás al lugar y ves, o escuchás, cuando hablan de los bomberos, en medio de la situación, como se refieren... eso te da fuerzas, siempre” (Mujer, 30 años)*

*“Yo se que es raro, pero, a veces, pienso que Dios me mandó a Dieguito, para marcarme el camino. Porque de ahí en más, este trabajo se volvió mi pasión” (Varón, 46 años)*

(Dieguito) *“Me contagió la idea de una vida de servicio, de esa vocación. Eso me hizo querer ser bombero. Dios me puso en ese lugar, tengo una misión.” (Varón, 46 años)*

*“No es que voy a misa, ni nada, pero creo en Dios. Entonces voy hablando con él, que estamos en sus manos. Que somos sus representantes, para salvaguardar lo que se haya que salvaguardar” (Varón, 44 años)*

*“Yo me encomiendo a Dios. Pido por mí, y por esos compañeros, que están bajo mi responsabilidad. Y cuando volvemos, que paso revista, están todos, todos enteros, o bastante enteros. Quizá alguna quemadura, una fractura, pero enteros, y agradezco a Dios “(Varón, 44 años)*

*“Yo no soy muy creyente, me apoyo más bien en la ciencia. Pero yo siento que ese es mi deber. Es como un llamado a hacer mí, tarea. Esa es la tarea que tengo asignada. Es lo que tengo que hacer, y hacerlo bien y punto.” (Varón, 46 años)*

*“No fantaseo con nada demasiado épico ni heroico. Ni con la verbosidad constante de la sanata del super héroe. No es el tema de me gusta ayudar al prójimo, donde hay un poco de demagogia y hasta hipocresía. Mi satisfacción personal es hacer ese trabajo. Hacer las cosas bien” (Varón, 46 años)*

La participación como bombero voluntario les permite percibir que sus acciones tienen sentido más allá de ellos mismos, lo remiten a la sociedad, al mundo en general o a Dios. Sus acciones tienen un sentido claro, un propósito orientado a ayudar a otros y son valiosas en sí mismas, además de valoradas por los demás.

## ASPECTOS RELACIONALES.

### **Relaciones de cuidado: cuidar y cuidarse**

*“Estamos para cuidar a los otros, pero a nosotros también. La idea de pensar siempre en cómo evitar sufrimiento a los demás, me parece importante. Puede ser alguien de la calle, o un compañero”* (Mujer, 30 años)

*“Siempre hay alguien que se queda despierto, cuidando el cuartel. Nos cuidamos entre nosotros, en este momento de peligro permanente. La inseguridad no le es ajena a los bomberos, aunque no lo creas”* (Mujer, 25 años)

*“Es que hay que tener idea de que todos somos responsables. Los más expertos, sabemos de qué se trata de contener un poco a los chicos más nuevos, o a los que recién empiezan. Los mayores contienen a los menores”* (Varón, 36 años)

*“Así me subí al bondi de ser solidario, de ayudar. Vivís por y para los otros, en bomberos, uno es responsable de la vida de los otros. Se trabaja en equipo, siempre”* (Varón, 48 años)

*“Vos dependes de tus compañeros. En una intervención, estás en las manos de los otros también”* (Varón, 48 años)

*“Los compañeros nos ocupamos unos de otros.”* (Varón, 48 años)

*“Primero, tratamos de darnos una mano entre nosotros. La idea es charlarlo, que salga todo. Aprender de lo malo, y de lo bueno. Pero si alguien no puede salir de esa situación, si lo doloroso te queda pegado, se le pide la intervención al equipo de psicólogos”* (Varón, 48 años)

(está hablando de una situación en que estuvo en peligro su vida) *“Soy bombero después de esa sensación, gracias a mis compañeros, a los que me vieron, y entendieron, como me sentía.”* (Varón, 36 años)

*“Otra forma de cuidarse, entre nosotros. También nos cuidamos, antes, a los de los otros turnos, que quizás no ves, pero sabés que también dependen de vos,*

*preparando bien el equipo. Claro, se ve más durante la intervención, haciendo bien la tarea, responsable, cada uno su parte. Y después, porque hay lugar a la charla, a desahogarse.” ” (Varón, 36 años)*

*“El jefe me dijo: Estas muy asustado pibe, dejá que pasen unos días. No tomes ninguna decisión ahora. Y a los dos meses volví.” (Varón, 46 años)*

*“Algunos compañeros, no todos, son solidarios, y les gusta compartir sus conocimientos, no de bomberos, los que trae de afuera. Comparte con otros su formación, si hizo algo por su propio interés, y decide compartir lo que sabe con sus compañeros, y logra trasmitirle al resto algún ejercicio previo, respiración, meditación, yoga, no sé, lo que sepa, para enfrentar las situaciones de estrés.” (Varón, 44 años)*

*“A veces se intercambian formaciones, academias de un cuartel a otro. En algunos lugares hay más salidas a accidentes en autopista, en otros, incendios en campo. Entonces se comparten saberes y experiencias.” (Varón, 44 años).*

En las entrevistas los participantes explican que la ayuda a otros incluye la ayuda de y hacia los propios compañeros, compartir información y conocimientos pero también jugarse la vida por el equipo y saberse protegido/a por él.

### **Apoyo mutuo y contención.**

*“La vida en el cuartel es muy charlada. Se charla, se charla mucho. Ese intercambio es fundamental. Es mucho hablar con mis compañeros.” (Mujer, 45 años)*

*“Hay veces que a la vuelta, salen cosas de tu vida. En ese momento de la charla, no creas que siempre es tema bomberil, el que se habla. Hay gente que cuando llega, esa tensión le hizo aparece cosas personales. Se escucha también. La adrenalina hace que salgan cosas, a veces de tu historia” (Mujer, 45 años)*

*“De cosas de la terea, se explican a veces los por qué. O los no, porque hay cosas que no se deben hacer. Se charla mucho, porque cuando se interviene no hay tiempo para explicar. Hay que actuar.” (Mujer, 45 años)*

*“Como en los otros trabajos, pasa lo mismo. Hay gente que te llevás, otra que no. Pero con los que son más amigos, se habla mucho de cosas de afuera, también, como estamos, como fue ese día. También hablamos de los planes, de*

*los proyectos de cada uno. Soy bombera, pero soy persona también. Tengo sueños y ganas de cosas, más allá del cuartel.” (Mujer, 45 años)*

*“Mi padre, hermano, tío y primos también son bomberos y estamos todos en el mismo cuartel, juntos, es una familia dentro de una gran familia, te sentís respaldada acompañada y querida.” (Mujer, 31 años)*

*“Estar acompañado de bomberos con más experiencias nos lleva a estar mejor posicionados en situaciones difíciles” (Mujer, 31 años)*

*“Nosotros estamos siempre preparados, como equipo, para intervenir.” (Mujer, 31 años)*

*“La gran suerte que tuve fue que mi padre también concurrió, estar con él me fortaleció. tuve mucha suerte en hacer esa intervención con mi papá. La tiene re clara él.” (Mujer, 31 años)*

*“Entonces como dicen los soldados de Malvinas, el mejor psicólogo para un soldado es otro soldado para nosotros es igual otro bombero con mucha experiencia, donde nos habla y ayuda a descomprimir un poco lo vivido, ya que pasó por algo similar en su carrera bomberil” (Mujer, 31 años)*

*“Ese intercambio con los otros es fundamental” (Mujer, 31 años)*

*(en el cuartel) “Hacemos unos mates, charlamos de la vida.” (Mujer, 31 años)*

*“Entonces es: ¿equipo, a ver cómo están las cosas hoy?” (Mujer, 31 años)*

*“soy de charlar mucho con mis compañeros, de preguntarles, de escucharlos, de contar también.” (Mujer, 31 años)*

*“El grupo tiene que ser unido, charlar entre nosotros, los errores, lo que estuvo bien” (Mujer, 31 años)*

*“También hablamos de los planes, de los proyectos de cada uno. Hablamos de lo que queremos hacer mañana, la semana que viene” (Mujer, 31 años)*

*“se me acercaron un montón de compañeros, me hablaron, me aconsejaron, me contuvieron” (Varón, 28 años)*

*“por lo general nos juntamos entre todos, se trata de trabajar el tema, pero en general no hay mucho...” (Varón, 28 años)*

*“Se trata de contener un poco a los chicos más nuevos, o a los que recién empiezan. Los mayores contienen a los menores” (Varón, 28 años)*

*“Es una vida de mucha camaradería. Vivís con esa gente cosas que hacen que sean importantes para vos.” (Varón, 48 años)*

*“Porque sabés que pase lo que pase vas a saber qué hacer, vos y todos los que están a tu alrededor. Eso te da seguridad.” (Varón, 48 años)*

*“Vivís por y para los otros, en bomberos, uno es responsable de la vida de los otros” (Varón, 48 años)*

*“Salimos con el Checho, mi compañero, cuando todo terminó y nos compramos cada uno una Coca. Sentados en el cordón de la vereda. No teníamos ni ganas de hablar. Uno al lado del otro, tomando la Coca, callados, hasta que levantamos materiales” (Varón, 48 años)*

*“Los compañeros, te acompañan. Es lo que te decía, vivís tantas cosas juntos, que esa gente es muy importante para vos” (Varón, 48 años)*

*“Los compañeros nos ocupamos unos de otros. Si se te ve mal, se acercan.” (Varón, 28 años)*

*“Gracias a mis compañeros, a quienes hoy considero grandes amigos, pude tener un espacio íntimo en donde preguntaron si esto me había afectado, si necesitaba charlar algo en particular y brindándome apoyo y contención.” (Varón, 40 años)*

*“Sabés que te salva ahí? Los otros bomberos, el equipo, la dotación y los que se quedaron. Los que ya tienen experiencia, los que comparten esa emoción, que saben lo que viviste. Eso, esos, te salvan” (Varón, 36 años)*

*“Yo como líder del equipo tengo que estar al tanto de cada una de las problemáticas de cada una de las personas de mi persona” (Varón, 48 años)*

*“Así ya se si ver cómo lo puedo ayudar, estimular empatizar, que sepan que tienen todo mi respaldo y mi preparación desde lo profesional hasta lo administrativo” (Varón, 48 años)*

*“Es un momento de camaradería. Se cena, se toma mate. Hay momentos de risas, de amigos. Se hacen bromas, va todo a las redes, un peligro... ja, ja. Nos relajamos”(Mujer, 43 años)*

*“Generalmente, el que está a cargo, que es más viejo, más experto, se acerca a los más jóvenes” (Varón, 39 años)*

Los entrevistados refieren percibir afecto, vinculación y apoyo por el hecho de participar en la institución, lo que también les posibilita crear relaciones sociales significativas. Destacan los espacios de diálogo sobre la tarea compartida se refieren con frecuencia, señalándolos como enriquecedores. Estos espacios de diálogo implican, en las palabras de los entrevistados, espacios de fortalecimiento colectivo. Allí se juegan los principios de la solidaridad grupal y el apoyo mutuo. En las entrevistas surge como parte primordial de la tarea.

### **Charlas posteriores a la intervención como factor protector de estrés**

*“Cuando volvemos, ya relajada, procesado el tema...puede ser que ahí, cuento, a mis compañeros. Si pasó algo que no me gustó, que me hizo mal, para que los otros estén preparados, para que no les pase. Me desahogo, lo pienso, y de paso, mi experiencia les sirve a los otros.”* (Mujer, 30 años)

*“Siempre se charla. Se charla, se charla con el grupo que salió. Los que quedaron en el destacamento preguntan, se charla mucho.”* (Mujer, 30 años)

*“Los compañeros te aconsejan, te contienen. ¿Esa forma de acercarse, tomamos un mate? Hablar de lo que pasó, como si fuera de otra cosa. Te aconsejan, te cuentan lo que les pasó a ellos otras veces. Pero siempre... con respeto”* (Varón, 28 años)

*“Por lo general nos juntamos entre todos, se trata de trabajar el tema, pero en general no hay mucho...de afuera no les interesa que se meta nadie. La experiencia es nuestra, y nosotros nos entendemos entre nosotros. Medio cerrado, pero bueno.”* (Varón, 28 años)

*“Ahí sí, se trabaja grupalmente. Pero no solemos tener un abordaje profesional, yo creo que eso sería muy importante. Trabajar en grupo, desde un profesional.”* (Varón, 28 años)

*“Yo salvaguardo bienes y vidas ajenas, pero los bomberos me salvaron a mí. Con ellos construí un José verdadero. Uno que es más valioso que el de la calle, con los pibes del barrio. Otra camaradería. Con cosas parecidas, pero más sana que la de la calle.”* (Varón, 48 años)

*“Si se te ve mal, se acercan. - ¿Cuentemé amigazo? Se acercan como los hombres, pero te demuestran que se interesan.”* (Varón, 48 años)

*“Gracias a mis compañeros, a quienes hoy considero grandes amigos, pude tener un espacio íntimo en donde preguntaron si esto me había afectado, si necesitaba charlar algo en particular y brindándome apoyo y contención”* (Varón, 40 años)

*“Según la onda con los que saliste, algunos se quedan un rato para charlar y listo, esto varía mucho. Depende el cuartel, si se promueven espacios para charlar, o si queda en cada grupo”* (Mujer, 40 años)

*“Si salís con gente que te llevas bien, quizás da para una charla. Hay veces, que mejor callarse la boca. ¿Cómo dicen? Puede ser usado en tu contra. Sobre todo, si criticás algo de un jefe.”* (Mujer, 40 años)

*“Al regreso, cuando todos estamos duchados y cambiados, es un momento importante, porque hay lugar a la charla, a desahogarse. Se comparte algo, un mate, mate cocido, lo que sea, y se charla”* (Varón, 36 años)

*“Ahí viene una ronda de mate, yo con mi tecito, y ahí es donde se charla.”* (Varón, 36 años)

*“Es más que hablar sólo de lo que pasó...hablo no ya sobre los hechos, si no que salen las emociones. Ese es el momento y es una charla de amigos, es una charla amistosa entre camaradas y amigos, para distender un poco la adrenalina y la tensión generada por la salida”* (Varón, 36 años)

*“Muchos se reúnen a charlar sobre la intervención”* (Varón, 43 años)

(referido a una situación que puso en riesgo su vida) *“Lo hable, lo hable mucho con mis compañeros. Eso me ayudó”* (Mujer, 43 años)

*“Se estila que la dotación que intervino, en general, en la dotación cuando se regresa, charlan. Muchas veces se suman los que no salieron, que preguntan y aconsejan.”* (Varón, 32 años)

*“Lo que se genera es un lugar donde... se trata de que... que hablen y descarguen y liberen todo lo que necesita liberar. Si hay que llorar, se llora. Si es una situación compleja, más aún. Hay cosas que se hablan de a uno. Se hace en privado. Pero suele ser un bombero de más experiencia”* (Varón, 32 años)

*“Pero a la vuelta de una salida, tranquila, digamos... es aseo, orden y... ahí, entonces yo reúno a mi dotación, unos mates, y que cada uno saque lo que tiene*



*que sacar. Eso sirve para aprender, y generar vínculo de confianza.” (Varón, 32 años)*

*“A veces hay roces, hay conflictos, también. Porque no siempre todos están de acuerdo con cómo se encaró la cosa. En la intervención, nunca se discute, porque las órdenes salen de un solo lugar. Pero a la vuelta, ahí. Ahí, bueno, está bueno que se hable, así sale todo. Se libera lo que queda sin resolver.” (Varón, 32 años)*

*“Cuando se regresa, se habla de lo que se siente. Se puede ver que se hace lo mejor, y bien. Se suelta todo. Se vomita lo que no se puede decir afuera, para cuidar a tu entorno, que no es de bomberos” (Varón, 43 años)*

Los entrevistados señalan las charlas amistosas luego de la intervención como espacios cerrados para evaluar lo ocurrido y expresar emociones, destacan su importancia como factor protector de lo experimentado. Parece un paso necesario para volver a la vida cotidiana una vez que se sacan el uniforme.

### **Identidad en el colectivo.**

*“Este trabajo se volvió el sentido de mi vida. Siempre pienso como bombero, aunque esté en la playa, con mi familia. No tenés momentos no bombero, ja,ja” (Varón, 46 años)*

*“Voy a algún lugar, lo primero, ir a ver a los bomberos voluntarios. Uno conoce gente de todo el país, en este trabajo.” (Varón, 46 años)*

*“Ser bombero es mi pasión, es mi vida.” (Varón, 40 años)*

*“Es imposible dejar de ser bombero. Es mi pasión, no lo puedo dejar.” (Varón, 40 años)*

*(en la intervención) “Ahí, no sos Diego, sos el bombero” (Varón, 44 años)*

*“Así que seguí mi pasión. Y, bueno también ahí fui me anoté y empecé mi carrera profesional como bombero” (Varón, 40 años)*

*“Porque ojo, te cambia la vida para siempre, porque yo siempre digo que ser bombero es un estilo de vida claro. Es una vocación, es un privilegio, pero es tu vida.” (Varón, 32 años)*

*“Para que veas lo que era mi pasión. Lo que es mi pasión. Yo hago mi guardia de voluntario los días que estoy de franco como profesional, y después.... Bueno después me dedico a trabajar de bombero. O sea que soy bombero los 365 días del año. Por eso digo que es un estilo de vida. Es una pasión”* (Varón, 46 años)

*“Pero bueno, soy bombero. Y no sería de otra manera. Y tengo la misma pasión por ayudar, a la gente. Siempre, de la manera que se pueda.”* (Varón, 39 años)

*“Nuestra pasión es el servicio. Pero bien hecho. Bomberos no es improvisado, siempre organizado.”* (Varón, 39 años)

*“Soy bombero todos los días de mi vida. No hay descanso a ser bombero. Soy volunta, y soy bombero profesional. Mi vida es ser bombero.”* (Varón, 48 años)

*“Yo vivo todos los días y 24 horas como bombero.”* (Varón, 48 años)

*“Ser bombero a veces es muy exigente. No tenés tiempo para compartir las cosas de las otras personas. Te cambia la vida. Pero tu vida, es distinta a la de los demás, es única. Te llena de satisfacción”* (Mujer, 43 años)

*“Todos queremos estar, para asegurarnos la salida, porque esa es nuestra vida. La colorada”* (se refiere a la autobomba). (Varón, 43 años)

*“Lo que todos los bomberos quieren es la salida. Por eso tanto tiempo y dedicación. Para salir, para intervenir. Donde los otros salen corriendo, nosotros vamos corriendo. Nuestra vida es así.”* (Varón, 32 años)

*“Porque están los sueños, las expectativas en ser bombera. Una quiere estar ahí y participar. Y como sos mujer, el doble, para que no parezca que te abusas del lugar femenino.”* (Mujer, 40 años)

*“Y una, te imaginás, se re cuida. Lo que falta, que digan... ahh, ¿ves estás minas? Llorando por todo. Porque parece que para ser bombera, tenés que dejar por afuera ser mujer. No es así, soy mujer y soy una re bombera. De las mejores.”* (Mujer, 40 años)

*“Es lo que elegí. Es una vida de servicio. Tiene sacrificios, a veces muchos. A veces mucha lucha por cosas que no parecería. Pero yo la elijo, siempre. Me siento satisfecha, y orgullosa de mí, y de mis compañeros”* (Mujer, 25 años)

*“Yo sabía como era la vida. Vi siempre a mi familia en ese dejar de lado cosas por los bomberos. Pero eso me llena de orgullo, soy como ellos. Siempre quise ser una de ellos.”* (Mujer, 30 años)

*“A veces siento que no hay diferencia entre lo que soy adentro, y lo que soy afuera del cuartel. En casa se habla todo el tiempo de cuestiones de nuestro trabajo. Se junta la familia, a hablar a criticar, a comentar. Somos bomberos, parece que no hay otro tema.”* (Mujer, 30 años)

*“En el momento en que se viaja a la intervención es el momento en que rápido se prepara todo y nos metemos en el rol serio, de bomberos, digamos. Ahí es como que te preparas un poco, y pensás como se va a resolver la situación. Ese es el momento de entrar en el rol. Ahí es el momento más bombero, porque tenés conciencia”* (Varón, 28 años)

*“Y bueno, después, en mi caso particular, uno al estar en el cuartel, no siempre está pensando en las emergencias, o en los desastres. Más vale, estás compartiendo tiempo con tus compañeros. Estás organizando tareas pasivas, entonces estás relajado. Eso también es tiempo de calidad “*(Mujer, 30 años)

En las palabras de los entrevistados, puede interpretarse que su identidad está atravesada por la pertenencia al grupo en distintos grados y calidad. Cada uno es en relación con sus compañeros, que son soporte y modelo. Identidad individual y colectiva. En algunos casos, la pertenencia al grupo permite también expresar la identidad propia en la institución. Los objetivos que tienen en común los identifica

## LO INSTITUCIONAL Y LO COLECTIVO

### **Rutinas, roles y tiempos**

*“En mi cuartel, nosotros tenemos 1 guardia semanal, donde tenemos que cumplir horario obligatoriamente.”* (Mujer, 31 años).

*“En el cuartel, vivís como si estuviera en una casa, con las reglas muy claras. Somos muchos, que rotamos. Si no hay reglas, la convivencia es imposible.”* (Mujer, 31 años).

*“A cada cual le toca una guardia fija semanal.”* (Mujer, 31 años).

*“En particular no. Es siempre la rutina. Un cuartel está organizado en rutinas. Porque la gente cambia, lo que está fijo son las tereas, las funciones, los tiempos.”* (Mujer, 31 años).

*“Es como la caja de herramientas de un trabajador. Para que las cosas funcionen bien, tiene que saber dónde está cada cosa siempre. Si para empezar a trabajar, tiene que definir dónde está cada cosa, no le rinde. Acá es lo mismo. La caja de herramientas está lista, ordenada. Eso es lo que te mantiene seguro.”* (Mujer, 31 años)

*“Un día común es así. Revisàs los materiales. Revisàs camiones, compartimientos. Revisàs las cajoneras, verificas el estado de los materiales. Ver en cada lugar en que está el material, es importante ver las condiciones, por si hay que arreglar algo, o dar parte de alguna novedad. Puede ser que haya algún material fuera de servicio, o no esté en las condiciones ideales. La guardia se entrega con un acta, y la guardia se inicia con un acta. Siempre es igual. Se respeta el orden”. (Mujer, 25 años)*

*“En esa acta se deja asentado quien está, si hay alguna novedad. Se determina quiénes se quedan a pernoctar”* (Mujer, 25 años)

*“Pero, siempre hay alguien que se queda despierto, cuidando el cuartel”* (Mujer, 25 años)

*“Con el teléfono, hay personal que no es bombero. Está sólo para eso.”* (Mujer, 25 años)

*Todo está pautado. Cuando lo sabés, se hace siempre de la misma manera. Igual, a nosotros el entrenamiento nos da seguridad”* (Mujer, 25 años)

*“Nosotros, trabajamos de manera muy profesional y veloz. Cómo es cotidiano, los accidentes con víctimas, se hace rápido y bien. El entrenamiento te marca el ritmo, vas seguro, porque sabés”. (Varón, 40 años)*

(al tomar la guardia) *“Organizo los materiales, a mí me gusta pegar una revisada a mí misma, así se bien donde está todo y en qué condiciones. De todas maneras, es de esperar que cada uno deje todo en su lugar. Al momento de salir, nadie se puede poner a buscar las cosas.”* (Mujer, 43 años)

*“Reviso todo. Lo que se trata, siempre en pos de mejorar el servicio cada vez más. Nunca la intervención va a estar diez puntos, el diez no existe. Yo en mi cabeza repaso todo lo que se hizo, a ver si hay cosas que podría haber mejorado”* (Varón, 32 años)

*“y como el director técnico, que mira la grabación del partido, para ver que se puede mejorar. Nunca una intervención fue perfecta, el diez no existe, siempre hay cosas que se pueden mejorar en una academia, un entrenamiento. Una punta al diez siempre, para que salga el 9.50. Eso lo hago siempre, repasar toda la acción.”* (Varón, 32 años)

*“La dotación está organizada, porque ya más o menos tenemos previsto lo que va a pasar. (nosotros decimos dotaciones, para cualquiera de afuera lo puede tomar como un equipo de trabajo) entonces cada uno dentro de ese equipo de trabajo tenemos nuestros roles Entonces es más fácil. Cuando vas una intervención a organizar el tema del trabajo, porque cada uno está entrenado, y sabe que tiene que hacer.”* (Varón, 48 años)

*“Es como que cada vez sos más automático. Te separás de vos misma, sos sólo bombera en acción. Sabés que función te toca, y lo hacés.”* (Mujer, 40 años)

*“Cuando suena la alarma, te cambias, revisión de último momento, y salir. No se puede pensar en nada, es lo que te expliqué, la vida depende de los hábitos, de las rutinas. Que todos sepamos lo que hacer, y lo hagamos bien.”* (Varón, 40 años)

*“Una vez arribado al lugar de la intervención, los pensamientos vuelven a ser solo profesionales, realizar la tarea a conciencia y de manera rápida y eficaz. Eso te lo da la experiencia”* (Varón, 40 años)

*“Parte del entrenamiento está dado en eso, no te podés contagiar de la tensión de la gente. Hay que suspender la emoción. Llegás registrás lo que sucede, y actuás como sabés.”* (Mujer, 43 años)

*“Los fines de semana, en mi destacamento, hay pasivas (refiere a guardias) El hombre, está en su casa, no en el establecimiento. Está con el celular abierto y a la expectativa. Nosotros lo que si tenemos son actividades diarias a cumplir en el lugar. Por eso hay que ir, una cantidad mínima de horas, en la semana. Ahí se cumplen tareas de rutina”* (Varón, 32 años)

*“Cuando estás en tu rol, cuando sabés lo que tenés que hacer, no hay lugar para las emociones. Que lo emocional no se involucre en el momento de trabajar”* (Varón, 32 años)

*“Son 40 horas, en el mes. En bloques no menores de 2 horas, para que valga como asistencia, en períodos no mayores a 48 horas.”* (Varón, 28 años)

*“sacando lo que son las intervenciones, las emergencias y eso, cada cuartel se maneja de manera distinta” (Varón, 28 años)*

*“Nosotros nos manejamos con guardias semanales, por lo general yo voy a la tarde. Entre las 18 y las 21 yo voy todas las tardes. Pero cada uno decide a lo que se puede comprometer. Y trata de cumplir.” (Varón, 28 años)*

*“sábado y domingo es pasivo. Eso quiere decir que, estoy con el celular disponible, para ir si hay intervención, pero no tengo que estar en el cuartel en ese horario. Tenemos que estar cerca, en nuestra casa, pero no tenemos la obligación de ir al cuartel a cumplir ese horario.” (Varón, 28 años)*

*“Y bueno, de lunes a viernes, se realizan las tareas pasivas del cuartel. La limpieza, el orden, el mantenimiento de los materiales y las unidades. Se verifica que todos los elementos estén preparados, todo lo que son equipos, el electrógeno, hidráulico, las herramientas manuales. Eso es lo básico” (Varón, 28 años)*

*“Se verifica que todos los elementos estén preparados, todo lo que son equipos, el electrógeno, hidráulico, las herramientas manuales. Eso es lo básico, y después el día a día con las emergencias. Eso surge y modifica todo. Pero lo básico, lo fundamental es mantenimiento, orden, cuidado del material y capacitación” (Varón, 28 años)*

*“Al llegar siempre se revisan materiales, el camión” (Varón, 44 años)*

*“Hay que verificar si hay novedades con respecto al personal, si algo cambió en la guardia, si alguien no puede venir, por qué. Uno se pone al tanto de las novedades” (Varón, 44 años)*

*“Cuando ya tenés todo visto. distribuyen tareas, para resolver cosas dañadas, se dedica a las comparas, se cocina. Se come en el cuartel, entre todos compramos, cocinamos (cocina el que más se dá maña) después viene la siesta” (Varón, 44 años)*

*“Cuando te levantás, merendás y viene la capacitación.” (Varón, 44 años)*

*“No hay nada que se haga, digamos particularmente, siempre se hace lo mismo. Eso garantiza que estás siempre listo. Porque todo está claro” (Varón, 44 años)*

*“Primero que nada, se ordena, se organiza. Hay papeleo que llenar. Hay que hacer un informe.” (Varón, 44 años)*

*“En cualquier salida, aunque sea un perro en un poso, yo me meto en mi rol. Es un poco un robot, no piensa, no siente, actúa como está programado.”* (Varón, 44 años)

(al volver) *“Sale robot, vuelve bombero jodón”* (Varón, 44 años)

*“La cabeza del bombero está armada así, respetando las pautas. Eso es fundamental.”* (Varón, 44 años)

*“Hay que organizar cosas todo el tiempo”* (Mujer, 40 años)

*“Al volver depende, en general, lo primero es acondicionar los materiales”* (Mujer, 40 años)

*“En caso de una salida tranquila, sin nada sobresaliente, se hace el papeleo y listo, cada uno bañadito a su casa”* (Mujer, 40 años)

Bomberos Voluntarios es una institución con un alto grado de organización de las acciones. En ella las actividades específicas, los roles, las rutinas, los ritmos y los tiempos están sistematizados y garantizan la seguridad. Que cada miembro de la institución respete las pautas permite llevar adelante las acciones de manera segura. Cada cuartel o destacamento puede reorganizar algunos aspectos, siempre dentro de las reglas de juego institucionales.

### **Condiciones particulares de construcción de la cotidianeidad.**

*“Nosotros decimos, en esta profesión, nos ponemos el otro chip. Nos sacamos el chip de persona normal, y nos ponemos el chip de robot, prácticamente. Casi... si lo pensás, el entrenamiento es como programar una computadora. Pero eso es para el trabajo, en la vida normal, somos personas comunes”* (Varón, 44 años)

*“Salgo de la guardia, soy Diego”* (Varón, 44 años)

*“Dejo al bombero en el cuartel, y me meto en la otra rutina. La de afuera, la de todas las personas.”* (Varón, 44 años)

*“Cuando finalmente quedé como bombero, en el laburo (en la esquina del cuartel) no me dejaban salir para responder al llamado. Conclusión. Cambié de trabajo. No iba a perder el esfuerzo por un capricho”* (Varón, 44 años)

*“Tengo que organizarme, para poder salir con los pibes, encontrarme a comer, ver a mi familia, trabajar y cumplir las 40 horas mensuales de bombero. Se puede, cuando tu trabajo te hace feliz. Pero no es fácil. De afuera, pueden aparecer reclamos, de adentro... llamados de atención”* (Varón, 28 años)

*“Es una vida que te aleja de tu familia, que te pide mucho tiempo.”* (Mujer, 43 años)

*“Son horas que le sacamos a las familias, a otras cosas. Pero yo, te lo digo, no tendría la familia que tengo, ni la vida que tengo, si no fuera bombero.”* (Varón, 48 años)

*“Cuando entrás a la guardia, hay tareas que ya están asignadas a los bomberos que están afectados a la guardia”* (Mujer, 40 años)

*“Un día, cualquiera, puedo estar en mi casa, haciendo mis cosas y .... De la nada, y asistir a una emergencia, porque hubo llamada y pude asistir. Otro día, estoy de guardia pasiva, puedo estar en el supermercado y asistir a una emergencia etc. Las guardias pasivas son así, parece que estás en tu casa, parece que no estás haciendo nada... pero de repente, estás corriendo para subirte a la unidad.”* (Mujer, 40 años)

*“Somos rutinarios en eso. Cada uno sabe que tiene que hacer, y cuando”* (Mujer, 30 años)

*“El encargado de guardia reparte las acciones. Entonces yo ya sé, ese día, que me espera, si hay salida. Hay veces que te toca cortar la luz, o conseguir la fuente de agua. Hay que saber cómo se hace todo. Aunque no lo hagas, tenés que saber”* (Mujer, 30 años)

*“Ponés el cuerpo, pero también tratás de descansar. Está todo organizado, se trabaja, se come, se descansa. Porque al día siguiente, nos vamos a trabajar, cada uno en lo suyo”* (Mujer, 30 años)

*“El bombero es ante todo una persona, uno está muy cargado, no por temas bomberiles, por la vida diaria. Uno tiene deudas, tiene familia, tiene pareja.”* (Mujer, 30 años)

*“Hay que aprender a repartirse. La vida como bombera es tiempo, es dedicación, es esfuerzo. Porque además, uno tiene su trabajo que es el que le dá*



*la platita. Es dejar otras cosas de lado, a veces salidas, a veces amigos, la familia. Es un sacrificio que se hace, pero con gusto” (Mujer, 25 años)*

*“Hay tareas pre establecidas. Los tiempos están establecidos. Ya llegás sabiendo las cosas que hay que hacer. Después cada uno se va a dormir, porque algunos vienen de trabajar, otros nos vamos a ir a trabajar al día siguiente al final de la guardia” (Mujer, 25 años)*

*“Los cursos, las capacitaciones, las oportunidades de trabajo. Todo eso está en la rutina. Hay trabajos que te salen por ser bombera, está bueno, pero hay que meterlo en la agenda también” (Mujer, 25 años)*

*“Yo tengo mis días fijos de guardia, que van rotando, como los de mi guardia profesional. Que son en mis francos. A eso, hay que organizarlo con la patrona, los actos de los chicos. Hay que ser organizado, y los otros saber que no cuentan con vos.” (Varón, 43 años)*

*“Porque hay que decirlo, en “volunta” trabaja de otras cosas, además. Tiene otro trabajo. Este trabajo lo hacemos en nuestro, nuestro tiempo libre digamos” (Varón, 43 años)*

*“Todos trabajamos para separar lo profesional de la vida. Es un esfuerzo del bombero, y de las personas que viven con el” (Varón, 43 años)*

*“Incluso si alguno trae problemas de su casa. Porque a ser bombero se le suma la vida misma. Las cosas que te pasan en tu casa, en la calle. Ser bombero no es para cualquiera, pero tampoco cualquiera puede ser familia, amigo de bombero” (Varón, 43 años)*

*“Porque, hay que pensar que, si bien se es voluntario, hay que cumplir el régimen voluntario. Hay obligaciones que uno se compromete a cumplimentar. Es tiempo que vas a sacar de tus momentos de descanso. “(Varón, 48 años)*

*“Eso es algo de la vida del bombero, no hay navidad, no hay día de la madre, todos los días son días de servicio” (Varón, 48 años)*

*“Hay cosas que los otros hacen, que a veces extrañas. Son cosas de la vida común que dejás de lado. Son fines de semana de guardia. Familia, novio, amigos. Tus amigos pasan a ser los otros bomberos. Novios, bueno, eso es todo un tema, mejor... dejarlo ahí. Pero tu vida es distinta a la de los demás, es única.” (Mujer, 43 años)*

*“Una vez que entendés que todo no se puede, que hay cosas que no, y ya...Entonces, es más fácil organizarte con tus horarios de tus otras cosas. Yo tengo trabajo, además” (Mujer, 43 años)*

*“Siempre hay algo para hacer en el cuartel, y sabés cuando entrás, pero no sabés cuando salís. Hay veces que son las 11 de la noche, y estás pintando un espacio del cuartel.” (Varón, 32 años)*

*“Cada bombero tiene su guardia fija. Las guardias se desarrollan con tareas asignadas a los bomberos afectados” (Varón, 40 años)*

*“Al llegar al Destacamento y estar con el parte de intervención (papeleo legal y obligatorio). Porque de cada intervención se hace eso, que no te comenté antes. Es otra de las rutinas, de los hábitos que hay que incorporar. Llegás, cumplís con los papeles.” (Varón, 40 años)*

*“Las guardias se desarrollan cumpliendo esas tareas asignadas.” (Varón, 36 años)*

*“Nosotros no tenemos días fijos, y en general no se pernocta en el destacamento. Un administrativo, cada 8 horas recibe las llamadas, y maneja los celulares. Un bombero siempre en el cuartel, pero nosotros tenemos el celular siempre prendido. Lo que sí, hay que comprometerse a un mínimo de 20 días mensuales, mínimo 2 horas por día. Si pasas menos de dos horas, ese día no se computa. “(Varón, 39 años)*

*“Todos los días, todo el día hay gente revoloteando en el destacamento. De lunes a lunes. Para fechas especiales, fiestas, días de la madre, se organiza una guardia mínima y quienes son los responsables de la pasiva. Pero en general, no hay problemas de disponibilidad de gente. “(Varón, 39 años)*

*“Pero sobre todo se trabaja. Uno tiene tareas fijas asignadas, es responsable de una unidad, un espacio. Materiales, cuestiones administrativas, cuestiones de protocolo, quien organiza las academias, quien se hace responsable de los aspirantes. Hay que garantizarse que todo esté en condiciones. Como no hay guardia fija, cada uno es responsable de una parte, que suele ser compartida. Y hay actividades que hacemos los sábados o los domingos, de manera rotativa como limpieza profunda general, baños, vestuario, playón, entonces cada mes por lo menos vas o un sábado, o un domingo, o ambos. Hay que lavar los*

*móviles. Esas tareas son extras, a la responsabilidad de cada uno” (Varón, 39 años)*

La vida de los bomberos voluntarios implica una organización dentro de la institución, y una organización diferente en el resto de su vida cotidiana, las cuales deben articular distinguiendo cotidianeidades diferentes pero que debe ser integradas de alguna manera.

## ESTRATEGIAS FRENTE A SITUACIONES ESTRESANTES

### **Apoyo social y expresión emocional entre pares**

*“Nosotros estamos siempre preparados, como equipo, para intervenir. Por eso, al ver que alguien un compañero está afectado, es el... la misma idea. Se contiene, como equipo” (Mujer, 31 años)*

*“Puede ser que ahí, cuento, a mis compañeros. Si pasó algo que no me gustó, que me hizo mal, para que los otros estén preparados, para que no les pase” (Mujer, 30 años)*

*“Se charla, se charla con el grupo que salió” (Mujer, 30 años)*

*“Nos entrenamos para cuidarnos entre nosotros también” (Mujer, 30 años)*

*“Me desahogo, lo pienso, y de paso, mi experiencia les sirve a los otros” (Mujer, 30 años)*

*“Siempre se charla. Se charla, se charla con el grupo que salió. Los que quedaron en el destacamento preguntan, se charla mucho” (Mujer, 30 años)*

*“Se me acercaron un montón de compañeros, me hablaron, me aconsejaron, me contuvieron” (Varón, 28 años)*

*“Por lo general, nos juntamos entre todos, se trata de trabajar el tema” (Varón, 28 años)*

*“Se trata de contener un poco a los chicos más nuevos, o a los que recién empiezan. Los mayores contienen a los menores” (Varón, 28 años)*

*“Los compañeros te aconsejan, te contienen... Te aconsejan, te cuentan lo que les pasó a ellos otras veces. Pero siempre... con respeto” (Varón, 28 años)*

*“Por lo general nos juntamos entre todos, se trata de trabajar el tema, pero en general no hay mucho...de afuera no les interesa que se meta nadie. La experiencia es nuestra, y nosotros nos entendemos entre nosotros. Medio cerrado, pero bueno.”* (Varón, 28 años)

*“Ahí sí, se trabaja grupalmente. Pero no solemos tener un abordaje profesional, yo creo que eso sería muy importante. Trabajar en grupo, desde un profesional”* (Varón, 28 años)

*“Los compañeros, te acompañan. Es lo que te decía, vivís tantas cosas juntos, que esa gente es muy importante para vos”* (Varón, 48 años)

*“Si se te ve mal, se acercan”* (Varón, 48 años)

*“Sobre todo, que charle con los más jóvenes, los que recién arrancan. Hay que ayudarlos a bajar de esa adrenalina.”* (Varón, 48 años)

*(está hablando de una experiencia muy difícil) “Llegué al cuartel y lloré. No voy a mentir, lloré como un nene. Pero ahí estaban los compañeros. Entienden, entienden que a veces, hasta el más duro afloja.”* (Varón, 48 años)

*“Gracias a mis compañeros, a quienes hoy considero grandes amigos, pude tener un espacio íntimo en donde preguntaron si esto me había afectado, si necesitaba charlar algo en particular y brindándome apoyo y contención”* (Varón, 40 años)

*“En esa reunión, cuando me toco hablar, casi no me salían las palabras. Lloré, delante de todos. La verdad, me dio vergüenza. Pero nadie se burló. Tuve miedo del después. A veces, son duros. Pero con eso, no se metieron”* (Varón, 36 años)

*“Gracias a mis compañeros, a los que me vieron, y entendieron, como me sentía.”* (Varón, 36 años)

*“Así ya se si ver cómo lo puedo ayudar, estimular empatizar y que todas las guardias me rindan lo más que puedan, pero además se sientan bien, y orgullosos de su trabajo”* (Varón, 48 años)

*“Acá el equipo es fundamental. Las cosas que vemos, a veces te dejan... pero ahí está el equipo, te cuida. Todo se hace en grupo”* (Mujer, 43 años)

*“Se charla, se charla entre nosotros hasta que ya no queda nada”* (Mujer, 43 años)

*“Generalmente, el que está a cargo, que es más viejo, más experto, se acerca a los más jóvenes cuando le parece que no puede salir de lo negativo. Te cuida desde la experiencia. El pasó esas cosas, y sabe cómo resolverlas” (Varón, 39 años)*

*“Dicen que los hombres no lloran, pero cuando sos nuevo, mejor llorar con otro bombero” (Varón, 39 años)*

*“Según la onda con los que saliste, algunos se quedan un rato para charlar y listo, esto varía mucho. Depende el cuartel, si se promueven espacios para charlar, o si queda en cada grupo” (Mujer, 40 años)*

*“Si salís con gente que te llevas bien, quizás da para una charla. Hay veces, que mejor callarse la boca. ¿Cómo dicen? Puede ser usado en tu contra. Sobre todo, si criticás algo de un jefe. También hay mucha competencia, hay que saberlo” (Mujer, 40 años)*

*“Al regreso, cuando todos estamos duchados y cambiados, es un momento importante, porque hay lugar a la charla, a desahogarse. Se comparte algo, un mate, mate cocido, lo que sea, y se charla” (Varón, 36 años)*

*“Ahí viene una ronda de mate, yo con mi tecito, y ahí es donde se charla” (Varón, 36 años)*

*“Es más que hablar sólo de lo que pasó...hablo no ya sobre los hechos, si no que salen las emociones. Ese es el momento y es una charla de amigos, es una charla amistosa entre camaradas y amigos, para distender un poco la adrenalina y la tensión generada por la salida” (Varón, 36 años)*

*“Muchos se reúnen a charlar sobre la intervención” (Varón, 46 años)*

(referido a una situación que puso en riesgo su vida) *“Lo hable, lo hable mucho con mis compañeros. Eso me ayudó” (Mujer, 43 años)*

*“Se estila que la dotación que intervino, en general, en la dotación cuando se regresa, charlan. Muchas veces se suman los que no salieron, que preguntan y aconsejan” (Varón, 32 años)*

*“Lo que se genera es un lugar donde... se trata de que... que hablen y descarguen y liberen todo lo que necesita liberar. Si hay que llorar, se llora. Si es una situación compleja, más aún. Hay cosas que se hablan de a uno. Se hace en privado. Pero suele ser un bombero de más experiencia” (Varón, 32 años)*

*“Pero a la vuelta de una salida, tranquila, digamos... es aseo, orden y... ahí, entonces yo reúno a mi dotación, unos mates, y que cada uno saque lo que tiene que sacar. Eso sirve para aprender, y generar vínculo de confianza”* (Varón, 32 años)

*“A veces hay roces, hay conflictos, también. Porque no siempre todos están de acuerdo con cómo se encaró la cosa. En la intervención, nunca se discute, porque las órdenes salen de un solo lugar. Pero a la vuelta, ahí. Ahí, bueno, está bueno que se hable, así sale todo. Se libera lo que queda sin resolver”* (Varón, 32 años)

*“Cuando se regresa, se habla de lo que se siente. Se puede ver que se hace lo mejor, y bien. Se suelta todo. Se vomita lo que no se puede decir afuera, para cuidar a tu entorno, que no es de bomberos”* (Varón, 32 años)

Los entrevistados reconocen la importancia de contar con una red de apoyo entre sus pares para enfrentar los desafíos específicos de su tarea. Algunos de los entrevistados refieren que buscan el apoyo de amigos dentro del cuartel/ destacamento, de bomberos más experimentados o superiores para obtener orientación y respaldo emocional. También se ofrecen a brindarlo a otros, dado que confían en la eficacia de ese recurso.

### **Confianza en el entrenamiento**

*“Nosotros nos entrenamos para trabajar, donde todos salen corriendo, yo entro. Y ese entrenamiento es el que hace que yo le garantizo a mi familia que voy a volver”* (Varón, 48 años)

*“Uno va repasando los tips, para cada cosa. A veces llegás, te pasaron incendio y es otra cosa, ahí, en un segundo, es un derrumbe, trabajo de hormiga, vos adelante, vos buscá información, vos cortá electricidad y gas. Y así. La cabeza está preparada para reaccionar rápido, tranquilo y operar. Pero es la dotación, la que está preparada. Eso es para lo que nos preparamos”* (Varón, 48 años)

*“Es que toda la formación. Es eso lo que te prepara”* (Varón, 48 años)

*“Para eso me formaron. Para poder resolver. Hay un año entero en que los aspirantes se forman, ahí se evalúa, si vas a poder trabajar bajo presión”* (Mujer, 43 años)

*“El entrenamiento, todo, la academia, todo te prepara para trabajar con los otros. Estás preparado para resolver las situaciones complejas. Una emergencia es siempre desbordante para los otros. No puede pasar que nosotros estemos igual, nosotros podemos manejarlo porque estamos preparados.”* (Mujer, 43 años)

*“Siempre estás en el límite. Por eso el entrenamiento y la confianza en los otros (se refiere a los bomberos) es fundamental”* (Mujer, 43 años)

*“Es que eso es la vida, es lo que nos gusta. Para eso nos preparamos, para salir. Siempre se está preparado, para la intervención. Al momento de salir, es todo muy rápido. Ahí no hay tiempo para ponerse a pensar, hay que actuar”* (Varón, 39 años)

*“Con el tiempo, y la formación y la experiencia te vas volviendo fuerte. No es que no te preocupás, es que sabes que sabes”* (Mujer, 40 años)

*“Hay que ser profesional. Quizás, voluntario... suena a ... pero es profesional en lo que hace. Eso nos da seguridad.”* (Mujer, 40 años)

*“te vas haciendo, con la acción”* (Mujer, 40 años)

*“Lo que si hay, es que quizá alguno de los que tienen más experiencia, con algo de preparación de su propio esfuerzo personal, se propone transmitirle al resto algún ejercicio para enfrentarse a las situaciones de estrés. Unos van formando a otros.”* (Mujer, 40 años)

*“La preparación son las capacitaciones, la academia, el entrenamiento físico. Eso te va preparando. Además, cada salida es más experiencia”* (Mujer, 40 años)

*“Cuando vamos la intervención está todo claro para nosotros, porque estamos entrenados para eso”* (Varón, 48 años)

*“Es que toda la formación, toda te prepara mentalmente para una intervención”* (Varón, 48 años)

*“Pero el bombero es así, está acostumbrado, aprendió a trabajar en situaciones de estrés, y sabe convivir con eso, con las desgracias de los demás. Sé que suena insensible. Pero no serviría ponerse a llorar, sirve saber el trabajo.”* (Varón, 32 años)

*“¿Por qué? Porque la vida en el cuartel es siempre prepararte para el trabajo. Hasta cuando te mandan a hacer un mate, es entrenamiento para responder. Eso es lo que hace que trabajemos tan bien”* (Mujer, 39 años)

*“Cuando salimos a una intervención, estamos preparados. No sale el que no está preparado, física y mentalmente. Porque eso sería un estorbo”* (Mujer, 31 años)

*“En nuestro trabajo, la cabeza tiene que estar preparada. Nada te puede sorprender. Hay algo, no sé cómo explicarte, recurrís a los conocimientos, los tenés ahí. Se actúa sobre seguro”* (Mujer, 31 años)

*“Nosotros estamos siempre preparados, como equipo, para intervenir”* (Mujer, 31 años)

*“Soy un bomberazo. Porque tengo muchos años de salidas. Y cumplo con las academias. Las academias te dan la teoría. En la práctica, en eso me hice bombero”* (Varón, 48 años)

*“Yo soy un bombero de mucha experiencia. Lo mejor que puede pasar en un accidente, es que llegue yo”* (Varón, 48 años)

*“Es que nosotros estamos formados. No se deja nada al azar. Nos preparáramos para intervenir. Y resolver la situación”* (Mujer, 25 años)

*“La diferencia entre que lleguen los bomberos y que te ayude alguien “gauchito”, no es la voluntad, no la es la intención, es que somos profesionales. Todo suma, pero cuando llegan los bomberos, es otra cosa”* (Mujer, 25 años)

*“Una vez arribado al lugar de la intervención, los pensamientos son solo profesionales, realizar la tarea a conciencia y de manera rápida y eficaz”* (Varón, 36 años)

En los entrevistados el entrenamiento se señala como la garantía de que las cosas van a salir bien. Ante una situación muy estresante, una estrategia es confiar en su profesionalismo al que sienten como el soporte de una acción exitosa. Todo lo previsible debe estar controlado. La experiencia los hace profesional y eficiente capaces de dominar la situación.

### **Análisis crítico de la tarea**



*“Todo el tiempo repaso lo que hice, lo que no hice. Esos son los días difíciles, cuando no hice las cosas como se que están bien. Pero hay que revisar la intervención” (Mujer, 30 años)*

*(si hubo errores graves, o conflictos internos) “Cuando se vuelve, eso se tiene que resolver. Si no, juega en contra. Uno tiene que revisar lo que hace.”*  
*”(Mujer, 30 años)*

*“A mi me vuelve a la cabeza, y pienso. ¿Que hice? ¿Algo estuvo mal? ¿Que estuvo bien? ¿Cómo se podría mejorar? Lo hablo, lo charlo con mis compañeros, lo reviso.” (Varón, 44 años)*

*“Cuando volvés, ahí te ponés a pensar. ¿Cómo se trabajó? ¿Qué se puede mejorar? “ (Varón, 44 años)*

*“se va hablando. Mirá lo que pasó con esto? Fue por esto, que podríamos haber hecho” (Varón, 44 años)*

*“Después de repensar absolutamente todo lo realizado, pensando en que uno había fallado, pensando cual había sido el error o la demora que había llevado a este desenlace.” (Varón, 40 años)*

*“Si las cosas no salen bien, se revisa para mejorar. Si se hicieron bien, se revisan para poder compartir” (Varón, 40 años)*

*(hablando de una situación con un resultado negativo) “No dejaba de pensar, ¿que falló? Recalculando, recalculando, pensando en que uno había fallado. No paraba la cabeza, pensando cual había sido el error o la demora que había llevado a este desenlace.” (Varón, 36 años)*

*“Se revisa el accionar, y se habla de eso, de lo actuado. Los que formamos parte de la dotación, cambiamos, porque no siempre estamos juntos. Pero hay que pensar, que se hizo, que no se hizo” (Varón, 36 años)*

*“Ahí me queda más tiempo dando vueltas en la cabeza. ¿Que hice mal? ¿Por qué? ¿Como lo evito la próxima vez?. Es como que lo correcto, ya lo sabés. Pero si algo salió mal. ¿Si no conseguí alimentación... como lo resuelvo la próxima?” (Varón, 44 años)*

*“Se pasa toda la secuencia, se piensa que se debe mejorar. Y tiene que quedar ahí. Si estoy con la tranquilidad de que obre como corresponde, ya en la ducha se queda el tema, se pasa otra cosa.” (Varón, 44 años)*

*“Hay veces que pasan cosas. Cosas que realmente no están bien. Ahí hay que pensar. Hay que pensar si pasó algo en particular, algo que requiere revisión, se acomoda todo, se vuelve a la calma y se reúne a la dotación, para pensar lo que sea que haya pasado” (Varón, 44 años)*

*“Bueno, no quiero ser negativo.... A veces las cosas buenas también se piensan. Para ver que hacer en otra oportunidad. No todo tiene que ser una tragedia, a lo mejor se encontró alguna solución efectiva, y se conversa sobre eso. “(Varón, 44 años)*

*“A la vuelta, otra vez como jefe, los voy mirando a todos. Si están todos bien. Terminamos el trabajo, se resolvió la emergencia en el lugar, se vuelve a repasar el equipo. A ver si volvemos todos, y si estamos todos sanos. Es una responsabilidad. “(Varón, 48 años)*

*“Si, la mayoría de las veces, nos sentamos a revisar el procedimiento. Que se hizo bien, que se hizo mal. Cosas a mejorar. Porque si bien, se hace siempre lo mejor. De repetir las cosas, te das cuenta que hay cosas que se pueden mejorar. O quizás se cometió algún error, bueno, se revisa. No es culpabilizar, es pensar que hay que evitar en otras oportunidades” (Varón, 48 años)*

*“Que se hizo bien, que se hizo mal. Cosas a mejorar eso como jefe de la dotación, lo reviso” (Varón, 44 años)*

*“yo me siento a repasar todo.” (Varón, 39 años)*

*“Es un ejercicio. Lo miro, como una película en mi cabeza. Reviso, reviso todo. Una vez que se verifica, se archiva, chau.” (Varón, 39 años)*

*“Son momentos en que no quiero que nadie me hable, necesito que me dejen pensar. Un momento que le dedico a re pasar todo sobre mi trabajo, yo conmigo. Soy mi peor juez. Me miro desde afuera, como si viera una película, para ver si hubo errores. Reviso cada movimiento. El mío y el de mis compañeros. Es un equipo. Nadie puede resolver una situación de las grandes solo.” (Varón, 46 años)*

*“Cuando se vuelve, todavía hay trabajo. Creo que, en parte, esa rutina, te ayuda a bajar, como me preguntabas antes. Si no hay gente que no salió, hay que reacomodar. Mientras dejas todo listo, por si hay otra salida... pensás. Si alguno no salió, ordenan los que se quedaron, pero mientras te duchas, pensás.*

*No se puede dejar de pensar en lo que se hizo, para ver cómo anda la cosa.”*  
(Varón, 44 años)

*“Una parte importante es saber que siempre hay que perfeccionar, por eso se revisa.”* (Varón, 44 años)

*“Hay capacitaciones, que son revisar un trabajo puntual. Hay alguien que cuenta, y explica como se podría mejorar.”* (Varón, 44 años)

*“A mí me cargan. Che... Marcos, estás recalculando... porque yo la pienso, la pienso...Desde lo más simple, como animal en un poso, o lo más complejo que se hace, yo me quedo regulando”* (Varón, 32 años)

*“Es en etapas... primero un servidor, después los demás. Primero reflexiono sobre lo que hice yo. Hago mucha mea culpa, y después pienso en lo que hicimos todos”* (Varón, 32 años)

*“Desde lo más simple, como el incendio de residuos, o lo más complejo que se hace, yo me quedo reflexionando. Primero reflexiono sobre lo que hice yo. Hago mucha mea culpa, y después pienso en lo que hicimos todos. Este es un trabajo en equipo, pero cada uno hace una parte. Siempre en pos de mejorar el servicio cada vez más”* (Varón, 32 años)

*“Nunca la intervención va a estar diez puntos, el diez no existe. Yo en mi cabeza repaso todo lo que se hizo, a ver si hay cosas que podría haber mejorado“*  
(Varón, 32 años)

*“Soy como el director técnico, que mira la grabación del partido, para ver que se puede mejorar. Nunca una intervención fue perfecta, el diez no existe, siempre hay cosas que se pueden mejorar en una academia, un entrenamiento. Una punta al diez siempre, para que salga el 9.50. Eso lo hago siempre, repasar toda la acción”* (Varón, 32 años)

*“Hay veces, que alguien te cuenta las perdidas, las que le fue mal. Te cuenta, para ver que puede ser mejor. Bueno, a veces te cuenta para justificarse. Yo lo escucho. No es para criticar a nadie. Si puede ver que algo no está bien, se aprovecha...Y pensamos. ¿Que hicimos mal? Hay que revisar las cosas, porque si salió mal, es que puede mejorar. Uno da lo mejor, pero ...”* (Mujer, 39 años)

Una forma de resolver el estrés que causa la tarea es revisar las acciones que fueron llevadas a cabo. Un análisis exhaustivo y crítico de las acciones para entender

aciertos y errores aparece como una estrategia protectora del estrés. Esto les permite reconocer los problemas específicos de cada tipo de intervención y las posibles soluciones. Al regresar de la acción, algunos entrevistados refieren repaso de la misma de manera analítica y lógica. De esta manera, sienten que serán más eficientes al abordar los desafíos en el futuro. Incluye revisar los problemas en pasos manejables y desarrollando un plan de acción para superarlos. Se lleva adelante una revisión de la acción en la intervención y una reflexión crítica sobre la práctica

### **Reestructuración cognitiva**

(si hubo errores graves, o conflictos internos) *“Cuando se vuelve, eso se tiene que resolver. Si no, juega en contra. Uno tiene que revisar lo que hace. No es hacer cargo a nadie, es para evitarlo la próxima vez.”* (Mujer, 30 años)

*“Se va hablando. Mirá lo que pasó con esto? Fue por esto, que podríamos haber hecho. Si sacas en limpio algo, fue una buena experiencia. Mas allá de como salió.”*(Varón, 44 años)

*“Nunca una intervención fue perfecta, el diez no existe, siempre hay cosas que se pueden mejorar en una academia, un entrenamiento. Una punta al diez siempre, para que salga el 9.50. Eso lo hago siempre, repasar toda la acción. Para apuntar el diez, no me quedo con que el 9.50 está bien.”* (Varón, 32 años)

*“Si, la mayoría de las veces, nos sentamos a revisar el procedimiento. Que se hizo bien, que se hizo mal. Cosas a mejorar. Porque si bien, se hace siempre lo mejor. De repetir las cosas, te das cuenta que hay cosas que se pueden mejorar... No es culpabilizar, es pensar que hay que evitar en otras oportunidades”* (Varón, 44 años)

*“Hay veces, que alguien te cuenta las perdidas, las que le fue mal. Te cuenta, para ver que puede ser mejor. Bueno, a veces te cuenta para justificarse. Yo lo escucho. No es para criticar a nadie. Si puede ver que algo no está bien, se aprovecha...Y pensamos. ¿Que hicimos mal? Hay que revisar las cosas, porque si salió mal, es que puede mejorar. Uno da lo mejor, pero ...”* (Mujer, 39 años)

*“Muchos los entrené yo. Sé lo que hay que hacer, sé que ellos lo saben. Como responsable de la capacitación de los aspirantes, es fundamental revisar cada intervención. Yo misma me controlo, para ver que mejorar. Pero miro a los*

*demás, también. Me sirve para mi función. De los errores, hay que sacar algo, experiencia.” (Mujer, 43 años)*

Otra forma de enfrentar las situaciones de estrés implicadas en la intervención es reducir el malestar emocional y la sensación de frustración que algunas intervenciones (muy complejas, con resultados no deseados, donde la propia vida estuvo en riesgo, etc.) producen es percibir las como una posibilidad de aprendizaje. De esta manera, lo que podrían ser pensamientos recurrentes o negativos se transforman en experiencia y aprendizaje, para que el bombero o sus compañeros lo aprovechen para evitar el error o actuar de una forma más deseable y apropiada en las siguientes intervenciones. De esta forma, generan ideas de solución para afrontar otras salidas y evitar que la situación se torne atemorizante, estresante o que genere perturbación.

### **Vida profesional separada del resto**

*“Yo creo que tuve que generar un corte en mi personalidad. Bajar una persiana, uno en el cuartel, otro en la calle.” (Varón, 48 años)*

*“Es un mecanismo de corte, en mi personalidad. Yo te bajo la persiana. Y listo. Hasta acá se es bombero.” (Varón, 48 años)*

*“Es que ser bombero es mi vida, mi pasión. Acá soy eso, lo que queda afuera, queda afuera. Cuando salgo, dejo los problemas acá. Son dos cosas, separadas. Y mirá que yo soy cien por ciento bombero. Pero tengo que manejar las cosas por separado, si no se te complica” (Varón, 48 años)*

*“Yo elegí una vida de servicio. Pero quiero disfrutar de mi familia, y cuidarla siempre. Por eso, son dos cosas que no se mezclan. Por ellos, y por mí” (Varón, 48 años)*

*“Este es un trabajo es muy demandante. Uno tiene que estar al 100%. No podés traer cosas de afuera. Si lo de afuera te tiene mal, te afecta, te afecta acá. Y acá, eso no puede ser... acá si te equivocás, podés cometer errores graves, que pongan el riesgo a muchas personas. Lo de afuera, tiene que quedar ahí.” (Mujer, 30 años)*

*“En la intervención te olvidás del resto de tu vida. Ahí la cabeza tiene que estar completa. Si estás al 50%... si no estás con todo. En la intervención, si no estás con todo, puede ser que seas nada.”* (Mujer, 43 años)

*“Dejo mi vida de bombero en el cuartel. Y ahí entro a la otra vida, hay que tratar de que no se junten. Aunque claro, la gente pregunta. Yo les cuento, pero anécdotas. La vida de bombero, es para bomberos”* (Varón, 44 años)

*“Nosotros decimos, en esta profesión, nos ponemos el otro chip. Nos sacamos el chip de persona normal, y nos ponemos el chip de robot, prácticamente.”* (Varón, 44 años)

*“Ahí, no sos Diego, sos el profesional, actuó desde el conocimiento.”* (Varón, 44 años)

*“Salgo de la guardia, soy Diego, un tipo más”* (Varón, 44 años)

*“Dejo al bombero en el cuartel, y me meto en la otra rutina.”* (Varón, 44 años)

*“Sale robot, vuelve bombero jodón”* (Varón, 44 años)

*“Si te llevás a tu casa las cosas que pasaste, no vivís. No es todos los días, no es siempre. Pero a veces, hay cosas... muy, muy. No te las podés llevar a tu casa”* (Varón, 36 años)

*“Desde la vez que me dí de baja, cuando volví, hice un click. Cuando volví decidí que hay que dejar en el cuartel los temas de bombero. Y en casa los temas de casa. Son mundos separados. Es mejor así”* (Varón, 46 años)

*“En el momento en que se viaja a la intervención es el momento en que rápido se prepara todo y nos metemos en el rol serio, de bomberos, digamos. Ahí es como que te preparas un poco, y pensás como se va a resolver la situación. Ese es el momento de entrar en el rol. Es un corte, la sirena es el corte, entre una realidad, y la otra.”* (Varón, 32 años)

*“Es que si empezás a contar todo... un poco la gente se copa, pero después. Eso viene en contra. Viven amargados, viven asustados, de lo que puede pasar. Te das cuenta de que te preguntan, pero que cuando contás.... Se asustan, se ponen mal. Entonces, mejor dejar las cosas para nosotros”* (Mujer, 43 años)

*“Cuando se regresa, se habla de lo que se siente.... Se suelta todo. Se vomita lo que no se puede decir afuera, para cuidar a tu entorno, que no es de bomberos.”* (Varón, 32 años)

*“Soy bombera, pero soy persona también. Tengo sueños y ganas de cosas, más allá del cuartel.” (Mujer, 25 años)*

La actividad que asumen los bomberos es reconocida como una labor intensa, de mucha tensión y estresante. Algunos de los entrevistados refieren como una de las estrategias que utilizan para enfrentar esto es mantener separada su actividad laboral, como bombero voluntario, del resto de las cuestiones de su vida cotidiana.

### **Concentrarse en la tarea tomando distancia de las víctimas**

*“Suena la llamada, te activás. Te cambias, revisión de último momento, y salir. No se puede pensar en nada, es lo que te expliqué de los hábitos, de las rutinas. Ahí no se siente. Se actúa y listo.” (Varón, 40 años)*

*“Cuando llegás, directo a lo que hay que hacer. No queda mucho tiempo para pensar en otra cosa. Una vez arribado al lugar de la intervención, los pensamientos son solo profesionales, realizar la tarea a conciencia y de manera rápida y eficaz.” (Varón, 32 años)*

*“Es difícil no involucrarse, lleva su entrenamiento, también. No es que no quiero saber cómo termina. Pero si te quedás pegado en eso... sufrís demasiado” (Varón, 40 años)*

*“Porque lo que se necesita, es ponerte en una distancia. Digo, intermedio. No es que no te importa, claro. Por algo sos bombero. Pero si ahí, te involucrás, perdés.” (Varón, 32 años)*

*“Yo no, no quiero nada que me desconcentre. Mi cabeza va puesta en que nos vamos a encontrar, que hago, que hacemos. Mi trabajo requiere concentración.” (Varón, 32 años)*

*“Yo voy en el móvil, pensando en lo que se va a llevar adelante. El número uno distribuye las funciones. Hay que ir atento a eso.” (Varón, 46 años)*

*“Lo importante es el entrenamiento, eso te permite seguridad.... Entonces, ahí, uno, como sabe, sabe que sabe, llega tranquilo, actúa como tiene que actuar y se va, con la conciencia tranquila.” (Varón, 46 años)*

*“Desde la vez que me fui, cuando volví entendí que hay que separar. Cuando se va a una intervención, se cumple mejor si se actúa fríamente.” (Varón, 46 años)*

*“En alguna oportunidad, me dí cuenta de que me estaba jugando en contra. Ahí, paras la pelota, me digo: ahora sos pura emoción, no va así.” (Varón, 46 años)*

*“No importa lo que veas, actúas ordenadamente. Lo que importa ahí, es un trabajo bien hecho.” (Mujer, 25 años)*

*“Como... vos te imaginás, no? La situación suele ser muy descontrolada. No podés dejarte envolver en eso. No te dirigís a nadie, porque esa información.... La gente esá... entonces, vos vas con las indicaciones del número 1, él es el que evalúa.” (Mujer, 25 años)*

*“Vamos, resolvemos, todo con la cabeza fría” (Mujer, 30 años)*

*“Uno finge, para poder trabajar, que no lo afecta. Quizá por dentro pasan cosas. Pero para trabajar, hay que dejarlas de lado.” (Varón, 44 años)*

*“Cuesta a veces fingir que uno es un robot, para que todo salga bien.” (Varón, 44 años)*

*“Yo lo único que pido, siempre, para poder mantener mi frialdad, es que no me encuentre con un amigo, un pariente, alguien que me importa mucho, como víctima” (Varón, 46 años)*

*“En ese momento sos frío, como un cirujano.” (Varón, 48 años)*

*“Llegás, operás, y ya. No podés ponerte a ver las circunstancias, ni a pensar en las consecuencias. Las familias, lo que se perdió.” (Varón, 46 años)*

*“Cuando suena la sirena, ahí cambia todo. Según la disponibilidad de la gente, salen los que están en condiciones. Puede ser cualquier cosa, salvataje animal, colisión, incendio. A todos se concurre con la misma profesionalidad. Lo que sea, se hará de la mejor manera “(Varón, 36 años)*

*“Se trabajó de manera muy profesional. Se cortó, lo sacamos.” (Varón, 36 años)*

*“Ahí sos frío y profesional” (Varón, 36 años)*

*“Poner la cabeza en acción. Nunca hay que desesperarse. Siempre hay que ser fría.” (Mujer, 30 años)*

*“Yo voy concentrado en el rol que me toca. Que se va a encontrar, en que condiciones, yo voy a lo mío. Con mi equipo, claro. “*

*“En el trabajo, soy tranquilo.” (Varón, 44 años)*



*“Si estoy a cargo, trato de mantener al grupo de la misma manera. Trato de que la adrenalina esté controlada, que mantengan la calma, estén concentrados y lo más fríos posibles.” (Varón, 44 años)*

*“Nosotros tenemos que ser lo más fríos posibles, y mantener la calma. Actuar, como estamos entrenados, y contener a la gente.” (Varón, 44 años)*

*“Hay que hacer lo que hay que hacer. Cosa que hice, pero en ese caso no tuve éxito, y era mi madre. En el momento, pareció que no pasaba nada. Porque estaba en rol. Cuando terminó... ahí se me vino el mundo abajo.” (Varón, 44 años)*

*“Siempre dicen que el médico no puede atender a su propia familia. Es para mantener la eficacia.” (Varón, 44 años)*

*“La experiencia te enseña donde tenés que poner el foco. El foco está en actuar, y correctamente. Si te enfocás en otras cosas, podés cometer errores.” (Varón, 39 años)*

*“Se fue, se cumplió, te vas en paz.” (Mujer, 40 años)*

*“Con el tiempo vas aprendiendo a no quedarte con ese primer impacto. Vas aprendiendo que la lástima ahí no sirve” (Varón, 39 años)*

*“La experiencia te enseña. No podés quedarte en lo malo. Hay que desprenderse de eso” (Varón, 39 años)*

*“Yo trabajo en separarme de esas emociones. Uno sabe, porque sabe que un día se va a morir. Pero, hay que no pensar. Para eso me formo, para no morir en una intervención.” (Mujer, 40 años)*

*“También trato de no seguir el seguimiento de esa situación. Se hizo lo mejor. El resto, corresponde a otros. (está hablando de las víctimas)” (Mujer, 30 años)*

*“No estoy pendiente, de preguntar, averiguar, con la familia, o nada de eso.” (Mujer, 30 años)*

*“Yo me quedo con que yo hice lo que pude, que fue lo mejor en ese momento, y ya está.” (Mujer, 30 años)*

*“Claro que uno sabe que son personas, sabe que ... lo sabés, tontos no somos. Sabemos todo, y más que el resto. Pero te tenés que aislar de eso. Si no, no podés trabajar” (Varón, 48 años)*

*“Hay veces, no muchas. Pero a veces, me vuelven a la cabeza las veces que se falló. Y si me dejo llevar por eso, me mata. No podés quedarte enganchada en eso. Porque es muy difícil, y entonces, no podés dedicarte a esto. Si te quedás en lo que les pasó, a personas, a animales... eso te la complica”*(Mujer, 25 años)

*“Con el tiempo, uno va soltando. Vas aprendiendo, que no podés quedarte con esa emoción. Claro que es triste, claro que uno siente, pero hay que.... Queda ahí, vos te llevás lo bueno.”* (Varón, 44 años)

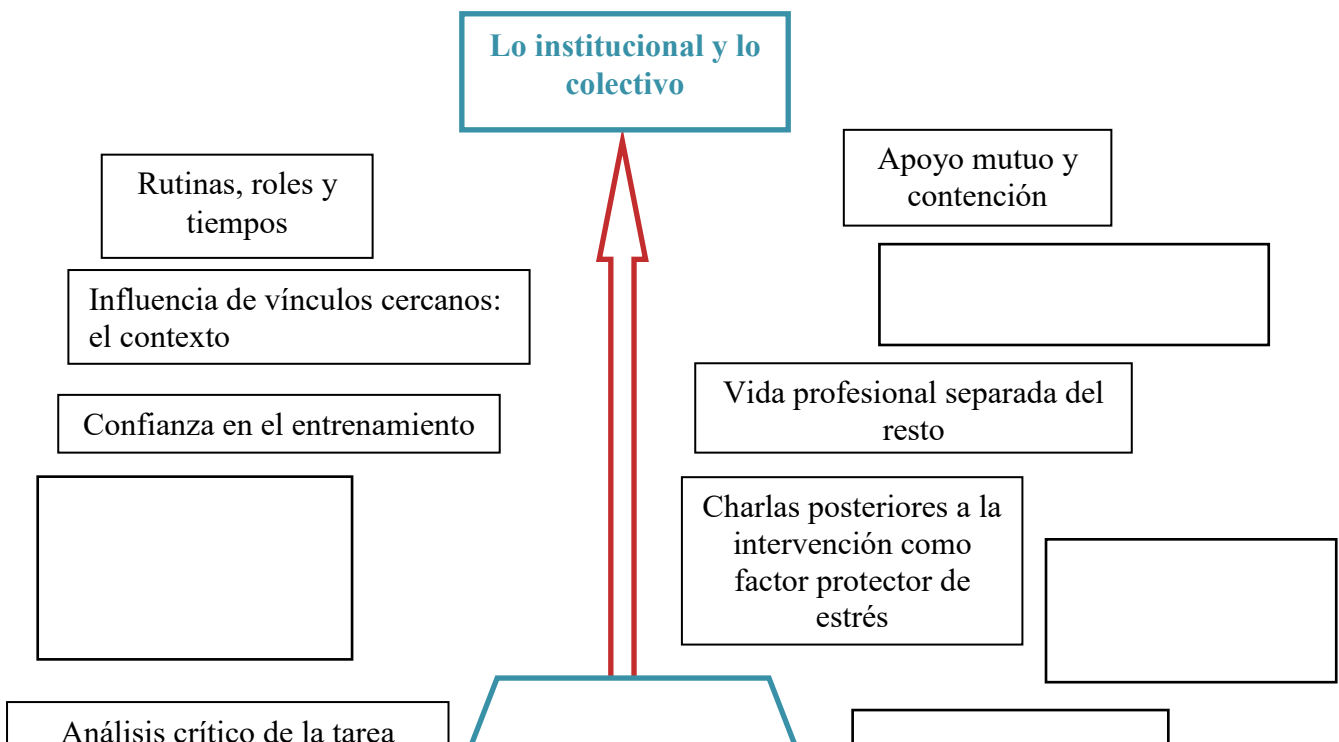
*“Tratamos de despersonalizar un poco. De correrse de esa emoción tan negativa”* (Varón, 44 años)

Otra forma de resolver el estrés es dejar de lado las emociones. Para algunos de los entrevistados, la forma de dejar de lado el estrés es enfocarse en su tarea de manera desafectivizada. Algunos de los entrevistados plantean que su trabajo sigue la secuencia de “llegar, actuar, partir” de manera tal que no hay lugar para emociones, ni vínculos posteriores con las víctimas. Tomar distancia de las víctimas suele aparecer en las entrevistas como una forma de evitar el estrés.

## **B) Análisis Axial y Selectivo**

### **Gráfico 1.**

*Ejes discursivos y códigos emergentes*





A partir del análisis de los discursos de los participantes del estudio se puede inferir que la representación social de su rol se estructura sobre la base de dos ejes, que tensan por un lado las necesidades individuales y los aspectos institucionales y colectivos y por otro los aspectos racionales y los emocionales.

En esta articulación es posible pensar a la identidad, y el ser bombero como categorías centrales que integran las relaciones entre las categorías y los códigos que atraviesan el discurso. Ser bombero los define para ellos mismos y para su entorno y se constituye en un estilo de vida. Esto se sostiene en los dos ejes y los cuatro cuadrantes, ya que involucra tanto lo emocional como lo racional y articula lo institucional con las necesidades individuales.

En el primer cuadrante, en el cruce de lo institucional y colectivo con lo racional, en ser bombero se ubican aquellas normas, acciones y roles que la institución

impone por pertenecer a ella. Pensado desde el momento en que comienza a construirse la identidad de ser bombero, en este cuadrante se observa la vocación pensada a través de un modelo del contexto, haber visto a los bomberos actuar de manera eficiente. A partir de allí, el deseo de formar parte y aceptar las pautas institucionales que están muy reguladas. La institución Bomberos Voluntarios expresa sus características de distinta manera en cada cuartel o destacamento, El poder, atraviesa este eje en cuestiones como la rutina, el orden, el respeto, la capacitación y la organización jerárquica. La temporalidad de la vida institucional se articula, a veces resignando muchas cosas, como una esfera central en la vida cotidiana de los participantes. En este cuadrante se evidencia la importancia central de la rutina y los roles, cuya incorporación y sostén es garante del éxito en la intervención y la convivencia diaria. El respeto por el orden jerárquico (que garantiza el orden en las intervenciones) y el entrenamiento donde se obtiene el conocimiento práctico y teórico para ser un buen bombero incluyen la transmisión de valores propios de la institución. Los más expertos forman a los más inexpertos. En este cruce institucional, racional los conflictos, las emociones negativas y los malos momentos quedan en el interior del grupo (que los aborda corporativamente), y de la institución que de una u otra manera, ofrece contención frente a los mismos. La posibilidad de afrontar situaciones muy difíciles y estresantes se sostiene en la confianza en el entrenamiento. El equipo, el grupo, los compañeros como guía cognitiva y consejos, así como de ayuda material en esas situaciones, desde el conocimiento y la experiencia.

En el segundo cuadrante, en el espacio donde se cruzan lo institucional y colectivo con lo emocional aparecen las referencias a los aspectos emocionales de la pertenencia al cuerpo. El ser bombero implica sentirse parte de un grupo. La institución aparece referida como “familia” en sus pautas se incluye la contención y algún grado de amorosidad. En el momento de decidir ser bombero la vocación aparece relacionada con

los modelos familiares que participan de la institución. En este cuadrante la solidaridad y sentido de comunidad ocupan un lugar significativo. En este eje se ubican las cuestiones vinculadas con la posibilidad de participación, el apoyo social, el afecto. La vida comunitaria como un lugar donde ser para otros, cuidar de los otros y ser cuidados también. Aquí aparece la dimensión ética en cuanto a la concepción del otro. Personas con más antigüedad en el rol, contienen y transmiten esta posibilidad de ser empático. Como posibilidad de afrontar situaciones muy difíciles y muy estresantes se señala el refugiarse en los compañeros, quienes acompañan y enseñan, además, a salir de ellas. El equipo, el grupo, los compañeros funcionan como compañía social, apoyo emocional y consejos al momento de resolver estas situaciones y, es desde este lugar donde aparece marcada la posibilidad de cuidar la salud mental, respecto a la cual se señala la (escasa) participación de profesionales en la vida de la institución, sintiéndose autosuficientes (e incomprendidos por quienes no participan del colectivo) al respecto.

En el cruce entre las necesidades personales y lo racional el ser bombero pone en juego la cuestión del dominio y control, de la situación. La identidad del rol implica posibilidad de crecimiento y desarrollo personal, a través de los méritos personales y del ejercicio profesional. La decisión de incorporarse a la fuerza se vincula con un interés personal, apoyado en las capacidades personales. Ser bombero permite desarrollar la autodeterminación y el control. La capacitación es fundamental, para perfeccionarse, y ser profesional. El entrenamiento prepara la mente para controlar las situaciones, por disruptivas o estresantes que sean. La formación es fundamental para ser bombero, se hace bombero en la formación y no sólo por vocación. Participar de la institución permite expresar valores y participar de acciones positivas. Se pone el eje aquí en la acción fría y eficiente, sin la intervención de las emociones, que podrían entorpecer el desarrollo de las intervenciones. En este cuadrante se ubica la posibilidad de enfrentar y resolver las situaciones de estrés a través de la revisión crítica de la intervención, que

permite aprender de los errores propios y ajenos. Y evitar que las soluciones poco eficientes se repitan.

En el cuarto cuadrante donde se cruzan las necesidades personales con lo emocional la identidad como bombero pone en juego emociones positivas de reconocerse útil, y valioso en su rol asociadas con imágenes de la infancia. Ser bombero permite la auto expresión y aumenta la confianza en sí mismo. La decisión de ingresar al cuerpo de bomberos aparece vinculada con un llamado interno vinculado a algún aspecto de la espiritualidad y/o trascendencia de las acciones que se hace visible en el deseo de ayudar o mejorar el mundo. La expresión de emociones se habilita dentro de la institución de manera regulada (no se desborda), y los otros bomberos entienden esas emociones. La formación va construyendo este dominio de las emociones, la academia no solo transmite contenidos teóricos y prácticos, también incluye formas de manejar las emociones. En el entrenamiento se construyen formas de dejar atrás las emociones negativas, separarse de ellas y concertarse en lo positivo del rol. Este manejo también se construye a partir de los consejos de superiores o pares. Esto permite controlar las emociones negativas, y los temores. El sentido del humor es valorado, dado que permite dejar atrás emociones negativas. La forma de enfrentar las situaciones estresantes es concentrarse en los aspectos positivos, y rescatar aprendizajes que eviten la recurrencia de errores. Es decir, transformar lo negativo en positivo. Esto permite luchar contra la desesperanza y proteger la salud mental propia.

En este ser bombero la historia personal, la institución, la vida cotidiana, la racionalidad y la emoción trabajan juntos para proporcionar la identidad individual y colectiva dentro de un contexto institucional y social. Este proceso incluye valores, historias propias y de terceros, creencias, acciones, convenciones y símbolos que se adquieren a través de la experiencia directa y de las relaciones con el grupo dentro de la institución.



## ***Resultados del Abordaje Cuantitativo***

### **Efecto del tipo de decisión sobre la efectividad, según capacitación**

En primer lugar, se analizó la existencia de diferencias estadísticamente significativas en la efectividad (medida en la cantidad de respuestas correctas al SIPAPSI) entre un grupo que recibió la capacitación en PAP y un grupo control que no la recibió. Se estudió si la capacitación presentaba efectividad, para determinar el efecto del tipo de decisión (deliberada- racional vs automática intuitiva) sobre la efectividad de la intervención que llevan delante los voluntarios a partir de la capacitación recibida (grupo con entrenamiento en PAP vs. grupo control).

El número total de respuestas correctas en el grupo que recibió la capacitación fue de 72 con una media de 6.88 (D.E. 1.81), mientras que, en el grupo control no capacitado, fue de 43 con una media de 5.14 (D.E. 1.57), diferencias que resultaron estadísticamente significativas ( $t = 6.59$ ;  $gl. = 163$ ); esto implica que la capacitación permite una *performance* más efectiva en relación con la intervención en PAP de los voluntarios en situaciones de catástrofes.

En segundo lugar, se analizó la asociación entre la efectividad y el estilo decisorio (racional o intuitivo afectivo). Aquí surgió una correlación inversa y estadísticamente significativa entre la efectividad y el estilo decisorio intuitivo afectivo ( $r = -.27$ ;  $p = .04$ ) sólo en los rescatistas capacitados. Estos resultados sugieren que los bomberos rescatistas capacitados son menos efectivos en la intervención en PAP cuando reciben una consigna para actuar con un estilo decisorio afectivo (tome la decisión en función de lo que siente).

Dado que la teoría da cuenta de que el estilo decisorio intuitivo afectivo se procesa en paralelo y es más rápido que el racional que se procesa de manera secuencial y requiere más tiempo, se intentó indagar la existencia si de diferencias en los tiempos de decisión promedio en las respuestas al instrumento SIPAPSi, en función de que los



voluntarios hubieran recibido la capacitación en PAP o no. Los resultados mostraron que no existieron diferencias significativas entre las medias de los tiempos de decisión promedio demandados por ambos grupos.

Pese a esto, al segmentar la muestra entre capacitados y no capacitados, se pudo observar una asociación inversa y estadísticamente significativa entre la efectividad y los tiempos de decisión únicamente en el grupo de los capacitados ( $r = -.26$ ;  $p = .02$ ). De esto se desprende que aquellos voluntarios capacitados que mostraron una mayor efectividad fueron a su vez más rápidos en tomar la decisión.

Luego, se quiso conocer si la efectividad en la intervención en los bomberos rescatistas capacitados podía explicarse a partir de analizar juntos, el estilo decisorio empleado y el tiempo de decisión que requirieron para responder. Para ello, se llevó a cabo una regresión lineal habiendo verificado previamente que los residuos poblacionales eran independientes y se distribuían normalmente con una media 0 y con una varianza común para todos. Así se utilizaron como variables explicativas al tiempo de decisión y el estilo decisorio (racional o emocional) y como variable criterio la efectividad para el desarrollo del modelo. La capacidad de predicción del modelo resultante fue significativa, explicando el 11.5% ( $R^2=.115$ ) de la varianza de la efectividad.

**Tabla 1**

*Coefficientes y niveles de significación para las variables incluidas en el modelo*

Modelo	B	Error estándar	t	Sig.
Constante	7,46	1,31	5,67	.000**
Tiempo de decisión	-3,37	.00	1,86	.05*
Estilo afectivo	-,06	.03	2,01	.04*
Estilo racional	,02	,06	,47	,63

\*\*  $p < .001$ ; \*  $p < .05$



## **Impacto del ajuste decisorio sobre la efectividad de la intervención en PAP.**

En relación con este punto se llevó a cabo un análisis descriptivo del porcentaje de los bomberos voluntarios según el tipo de ajuste decisorio entre el estilo, que se midió con el instrumento BUDECI y la consigna (proceso), al momento de responder al instrumento (SIPAPSI) con el fin de medir la efectividad en la intervención. Ya que al momento de aleatorizar las consignas no se conocía el estilo decisorio de base de los participantes, a posteriori resultó que la mayoría de los sujetos indagados presentaba un tipo de ajuste emocional. Esto es, se los indujo a que respondan basándose en lo que sentían y, al mismo, tiempo, presentaban un estilo decisorio de tipo afectivo. Inversamente, el menor porcentaje lo presentaron los bomberos a los que se les generó un desajuste emocional, es decir, aquéllos que fueron inducidos a responder de forma emocional (en función de lo que sentían) pero presentaban un estilo decisorio racional (véase Tabla 2).

**Tabla 2**

*Frecuencias absolutas y porcentuales de los bomberos voluntarios de acuerdo al tipo de ajuste.*

Tipo de Ajuste	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ajuste Emocional (estilo y consigna emocional)	57	34.5
Desajuste Racional (estilo emocional y consigna racional)	41	25
Ajuste Racional (estilo y consigna racional)	38	23
Desajuste Emocional (estilo racional y consigna emocional)	29	18

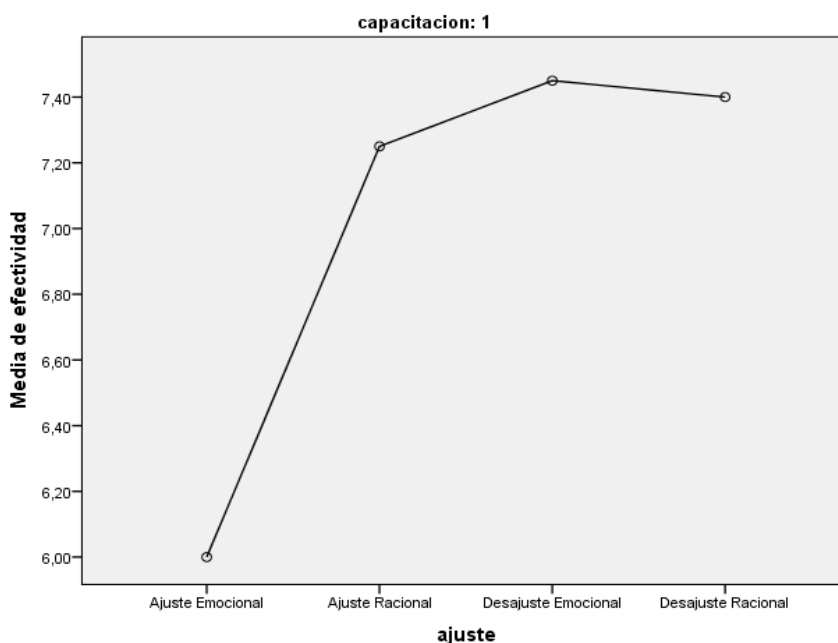
Para de analizar el efecto del ajuste entre el estilo y el proceso decisorio se llevó a cabo un análisis de la varianza (ANOVA), efectuando una segmentación de la muestra entre rescatistas capacitados y no capacitados. Esto permitió evaluar la efectividad según la pertenencia a cada uno de los grupos señalados en la tabla anterior.

Se observaron diferencias estadísticamente significativas en las medias de los cuatro grupos, pero únicamente en los capacitados ( $F = 4.05$  y  $p = 0.01$ ). En las comparaciones post-hoc (prueba Scheffé) surgió que el grupo que mostró diferencias significativas fue el de ajuste emocional respecto de los otros 3 grupos: con ajuste racional ( $p=.03$ ), con desajuste emocional ( $p =.005$ ) y con desajuste racional ( $p =.006$ ).

Considerando que el grupo de ajuste emocional fue el que presentó menor efectividad, pese a haber sido capacitado previamente; manifestando incluso una *performance* similar (con una media de 6 (D.E.1.90) a la del grupo de bomberos no capacitados que también presentaron una media de 6 (D.E. 1.89).

## Gráfico 2.

*Efectividad, según ajuste decisorio de consigna-estilo en bomberos capacitados*



En otras palabras, de los resultados se desprende que el grupo de rescatistas capacitados ajustados emocionalmente, fue significativamente menos efectivos que los otros tres grupos. Esto evidencia que el solicitar a una persona predominantemente emocional en sus decisiones que conteste de forma racional, mejora su efectividad en la intervención en PAP en situaciones de urgencia.

**El tipo de toma de decisión y su efectividad, según las estrategias de afrontamiento, el estilo decisorio predominante, la apertura al otro y la conducta prosocial.**

Previo al inicio de los análisis se puso a prueba la confiabilidad de los instrumentos para la muestra seleccionada, cuyos resultados se informan a continuación:

**Tabla 3.**

*Confiabilidades de las subescalas de los instrumentos de medición*

Nombre de la Escala	Concepto	Alfa	
Inventario de Apertura al Otro - Dimensión Afectiva (IADA)	Atracción afectiva hacia el Otro	.71	
	Aversión afectiva hacia el Otro	.69	
Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA)	VSA IVA / Valoración de la situación como amenaza	.73	
	VSD IVA / Valoración de la situación como desafío	.78	
	VSI IVA / Valoración de la situación como irrelevante	.75	
	ACS IVA / Afrontamiento cognitivo dirigido a modificar la situación	.70	
	ACE IVA / Afrontamiento cognitivo dirigido a reducir la emoción	.82	
	AC.MS IVA Afrontamiento conductual-motor dirigido a modificar la situación	.75	
	AC.ME IVA Afrontamiento conductual-motor dirigido a reducir la emoción	.87	
	AP IVA Afrontamiento pasivo	.65	
	Bases for Urgent Decisions under Extreme Circumstances Inventory (BUDECI)	DUa Decisiones urgentes afectivas	.92
		DUr Decisiones urgentes racionales	.75
Escala de Conducta Prosocial (ECP)	Toma de perspectiva	.87	
	Fantasía	.78	
	Preocupación empática	.81	
	Distrés o Malestar personal	.90	

Se desprende que existe una buena o muy buena confiabilidad de las dimensiones consideradas en cada uno de los instrumentos administrados

A partir de esta base, se indagaron las relaciones de asociación entre la efectividad en la intervención en PAP con el estilo decisorio (BUDECI), la apertura al otro (IADA), la valoración y el afrontamiento (IVA) y la conducta prosocial de los bomberos rescatistas (ECP).

**Tabla 4.**

*Correlaciones entre las variables psicológicas bajo estudio y la efectividad en la intervención en PAP (respuestas correctas al Sipapsi)*

IADA Apertura al otro Aversión afectiva	-.21**
BUDECI Decisiones urgentes afectivas	-.21**
IVA afrontamiento evitativo	-.20**
IADA Apertura al otro Atracción afectiva	.20**
IVA Valoración de la situación como irrelevante	-.18**
IVA Valoración de la situación como amenaza	-.17**
ECP Preocupación empática	.19**
ECP Distrés o Malestar personal	-.22**

En relación con el anteúltimo objetivo planteado para la fase cuantitativa, se observó que cuanto más aversión afectiva, mayor prevalencia de un estilo decisonal afectivo, un afrontamiento evitativo y mayor distrés ante experiencias negativas de los demás, peor o menos adecuada resulta la efectividad de la intervención en PAP. Por otro lado, el hecho de valorar la situación como irrelevante o como amenaza también afecta negativamente la efectividad. Por el contrario, aquéllos que presentan atracción afectiva vinculada a la apertura al otro y una preocupación empática mejor resulta la efectividad de la intervención.

**Perfil de características asociadas a la efectividad de la intervención (perfil PAP)**

A partir de lo trabajado en los apartados anteriores, es posible considerar que el “perfil PAP” que potencia la eficacia en la toma de decisiones en la intervención de PAP en los rescatistas y que podría guiar la selección de los recursos humanos, se puede caracterizar como:

- Baja tendencia a la toma de decisiones urgentes afectivas en situaciones extremas
- Elevada empatía
- Elevada atracción afectiva hacia el otro.
- Baja valoración de situaciones como irrelevantes o como amenazas
- Baja tendencia a experimentar malestar emocional ante el sufrimiento de otro
- Baja aversión afectiva hacia el otro.

### **Triangulación metodológica**

Si bien la vocación aparece como un llamado o bien como experiencias vinculadas a la admiración por el trabajo de los bomberos, se destaca la idea del entrenamiento y la capacitación como esenciales para el desempeño profesional.

Es decir, si bien se la visualiza como una tarea vocacional está claro que con ese mero impulso no alcanza; lo cual puede verificarse al observar que quienes fueron capacitados en PAP tuvieron un mejor desempeño. Es un trabajo que implica formación permanente y donde los más experimentados guían a los menos experimentados.

Por otra parte, de los relatos se desprende que la participación como bomberos se ponen en juego y se satisfacen necesidades personales, lo que llevaría al bienestar personal (autoestima, dominio, control, esperanza) a través de la posibilidad de hacer una contribución significativa a la sociedad, lo que les genera una sensación de trascendencia y en algunos casos se relaciona con una experiencia espiritual. El efecto de control y dominio se relaciona con que quienes valoran la situación a enfrentar como irrelevante o como amenaza, resultan menos efectivos.

Su éxito personal implica siempre una solución a las situaciones de emergencia de otras personas. Esto les permite la percepción de poder, de tener control e influir positivamente en los demás y en sí mismos en un ambiente donde se perciben valorados, llevan adelante tareas humanitarias y construyen vínculos con pares que son significativos. Estas representaciones de los bomberos coinciden con que la empatía y la atracción al otro favorecen la efectividad en la intervención de primera ayuda psicológica.

En este sentido, ser bombero voluntario implica poner en juego relaciones de cuidado, encontrar apoyo mutuo y contención, sentirse miembro activo de un grupo con el que se comparten expectativas y experiencias y les permite expresar su identidad ejercitando sus valores. El pertenecer a la institución implica la construcción de una identidad colectiva, que pone en juego valores como la solidaridad, el respeto y la disciplina, entre otros; lo cual se co-construye en el ejercicio de la función.

Las intervenciones pueden enfrentar a los bomberos voluntarios con situaciones que alta demanda a sus recursos emocionales. Sin embargo, cuando dichos recursos se utilizan para tomar decisiones, éstas resultan menos efectivas. Por ello, para resolver problemas y evitar que los afecten mencionan que suelen recurrir a diferentes estrategias, que están determinadas, entre otras cosas por su pertenecía institucional, su entrenamiento y los recursos que aprenden de pares y superiores. Se ponen allí en juego recursos personales e interaccionales. Recurren las pautas que construyen dentro de la institución, la concepción de derechos y deberes, las pautas de acción particulares para cada destacamento/cuartel, hablan de cómo deben poner distancia con los afectados, hasta qué punto la racionalidad y el entrenamiento los ayuda. También puede expresarse generalmente en conversaciones con pares o personal jerárquico o recurrir a ayuda profesional, aunque es muy poco frecuente. Confiar plenamente en su entrenamiento, que los prepara física y mentalmente para todas las situaciones, revisar críticamente su



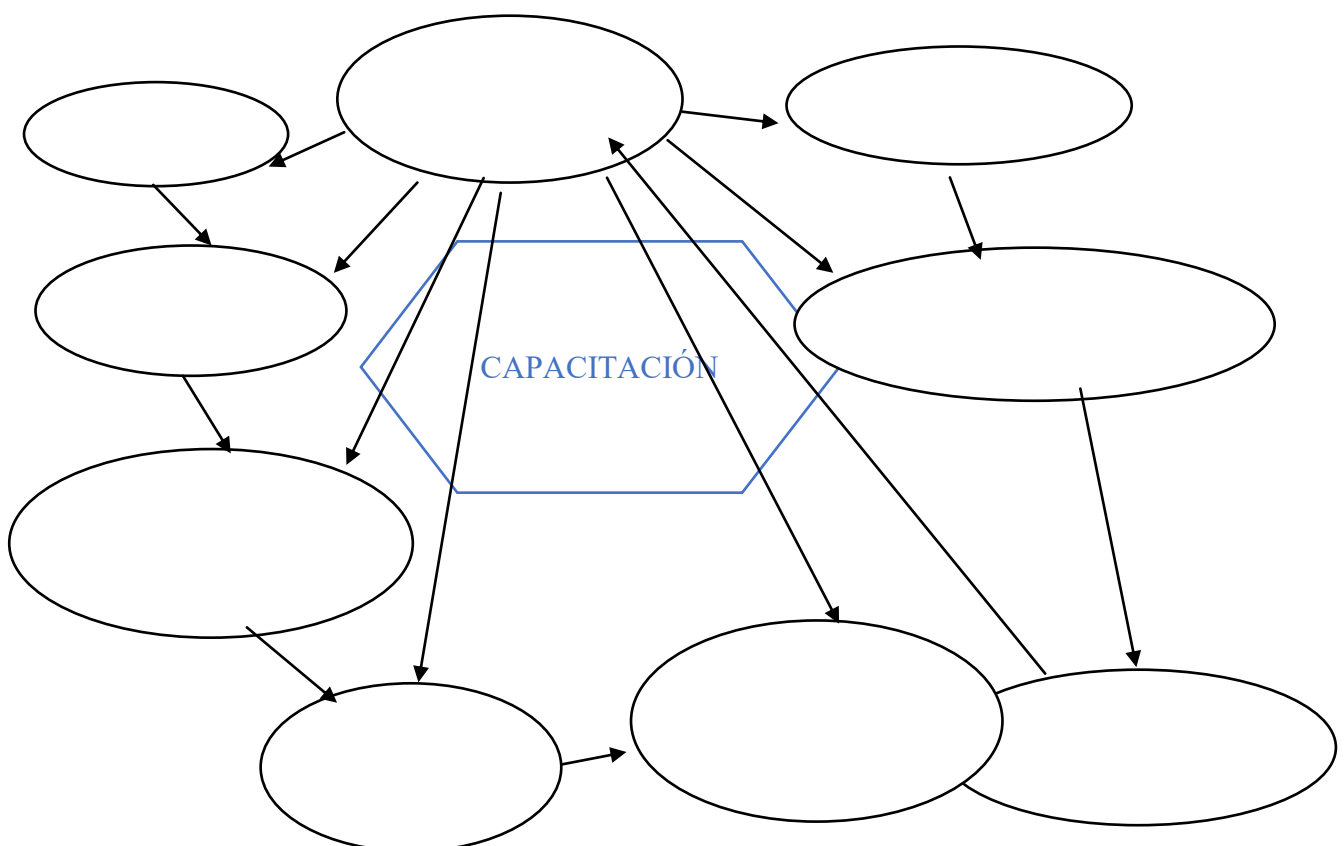
tarea y su práctica, trabajar los errores como aprendizaje y separar los espacios de trabajo del resto de la vida son algunas de las estrategias de afrontamiento cognitivas y claramente racionales que resultan efectivas. Señalan específicamente la importancia de concentrarse en la tarea de manera concreta dejando de lado las emociones y buscando un control exhaustivo de todo lo que puede ser controlable.

En otros términos, los hallazgos sobre la mayor efectividad que se da con la capacitación, cuando existe un proceso o un estilo racional de toma de decisiones y su relación con la empatía y la apertura al otro, se ven confirmados por los propios dichos de los entrevistados en relación con la construcción de su rol.

A continuación, se presenta un gráfico que esquematiza estas ideas.

### Gráfico 3.

#### *Triangulación metodológica*



## Capítulo 4

### Discusión

El propósito del estudio cualitativo fue indagar la representación social del rol de los Bomberos Voluntarios y su relación con la capacitación, la toma de decisiones y prevención de estrés. Para ello se exploró el pensamiento cotidiano (Wagner et al., 2011) de los participantes acerca de su rol, la institución, sus reglas, organización y funciones desde la Teoría de las Representaciones Sociales.

Los hallazgos obtenidos permiten plantear que la representación social del su propio rol en los bomberos voluntarios se construye atravesada por aspectos racionales y emocionales, personales y colectivos. Los entrevistados se relacionan con su rol de bomberos a través de las imágenes que construyeron y les fueron transmitidas sobre la manera en que deben actuar, sentir, vincularse y manejarse dentro y fuera de la institución. En la red socio-afectiva y cotidiana de los bomberos entrevistados, que soporta su trama vital de significados, sostén y aprendizajes, sus pares y superiores son fundamentales. La vida en el cuartel/ destacamento implica un mundo hecho con otros, con experiencias solidarias, a veces de competencia y tensión, productoras de sentido. Al visualizar la red dentro del cuartel se pueden construir itinerarios de vida donde el lazo social con otros bomberos y la historia de respuestas conjuntas implica construcción de identidad. Esto coincide con otras investigaciones que plantean que las representaciones sociales del rol se construyen mediante la socialización con pares y los superiores a las que se suman las influencias institucionales, las contextuales y sus propias experiencias y vivencias (Camacho Cobeñas y Joyo Pastor, 2022; Pulgarín et al., 2022). De esta forma, al referirse a sí mismos en el rol, se clasifican, explican e, incluso, se evalúan desde las imágenes con los que han sido formados y con las que se identifican. Para Villaroel (2007) lo social interviene siempre en este proceso brindando un contexto concreto en que actúan personas y grupos; a través de los esquemas

comunicacionales y cognoscitivos de la cultura y de los sistemas de valores e ideologías relacionados con determinadas posiciones sociales. En términos de Sánchez Vidal (2020), va a implicar la cultura compartida por un conjunto de personas donde las diferencias y lo diverso se incluyen, que forma la base de la historia y la experiencia vivida en común y transmitida en el proceso de incorporación a una sociedad, la socialización en este caso, como bombero.

En las palabras de los entrevistados se puede inferir que en la RS se ponen en juego significaciones, creencias y expectativas acerca de sí mismos y de la institución, que provienen de su proceso de incorporación a la misma, de sus funciones en ella, de la interacción con otros bomberos y de la mirada de los no bomberos. En la idea de que es un estilo de vida se encuentran los cruces de las necesidades personales (control y autodeterminación, aprendizaje y crecimiento. acciones positivas, evitar la desesperanza, cuidar su salud mental, contar con relaciones de apoyo, sentido y espiritualidad, afrontar las situaciones estresantes, entre otras) y necesidades colectivas e institucionales (cuidado y compasión, afecto, vinculación y apoyo social, comprometerse con otros en relaciones de apoyo mutuo, solidaridad y sentido de comunidad, entre otras) y sociales (justa y equitativa distribución de recursos, obligaciones y poder en la sociedad, oponerse a políticas que devastan el paisaje natural y construido), cuyo equilibrio redundaría en el bienestar para sí mismos y los que los rodean; lo cual coincide con la propuesta de Prilleltensky et al. de pensar al bienestar y equidad como bienes psicosociales para el bien común (Prilleltensky et al.2023).

Las dimensiones ética y política están implícitas en los cuadrantes que se determinan por el cruce de lo emocional y racional con lo institucional y colectivo en la representación social del propio rol de los bomberos voluntarios que participaron del estudio. Montero (2001) propone que la política se refiere al poder, y a las líneas de acción que de él emanan a la sociedad, se refiere a la vida pública a la vida pública y a

cómo se relacionan las personas en ella. Para Sánchez Vidal (2020) es fundamental “la percepción de compartir el poder necesario para alcanzar objetivos vitales para la comunidad y el grado en que esa percepción corresponde a una realidad social objetiva” (Sánchez Vidal, 2020: p. 16). El poder atraviesa la vida en la institución bomberos voluntarios y se expresa en las palabras de los entrevistados en cuestiones como: el orden jerárquico, el conocimiento como elemento fundamental en la intervención, las capacitaciones, comprometerse con otros, la necesidad de en relaciones de apoyo mutuo, el sentido de comunidad, la posibilidad de expresarse y la participación, la búsqueda de justicia, el reconocimiento de obligaciones y poder en la sociedad, entre otros aspectos. Montero (2001) retoma a Lalande para definir ética de quien plantea que tiene por "objeto el juicio de apreciación en cuanto se aplica a la distinción del bien y del mal" (Lalande, 1953: p. 419 citado por Montero, 2011) y busca, según Aristóteles (Ética a Nicómaco, 1952, V3. 1130 citado por Montero), y busca la equidad que se basa en la justicia. La autora señala que la ética implica una reflexión general de carácter social, relacional, de donde provienen los mandamientos específicos que cada persona deberá implementar en su conducta cotidiana. Esto explica algunas afirmaciones del tipo “*soy bombero 24 x 7*” o “*es mi vida, mi pasión*”.

Las representaciones sociales implican tanto lo que se conoce, lo que se cree y lo que se hace, desde esta perspectiva, este conocimiento socialmente construido y compartido les posibilita a los entrevistados, no sólo conocer su rol, sino también interpretarlo y actuar en función del mismo (Araya, 2008). Las representaciones sociales tienen un carácter pragmático que orientan las prácticas y los intercambios cotidianos como bombero voluntario. Al responder sobre su práctica y definir su rol, los entrevistados ubican en un lugar muy significativo la capacitación y el entrenamiento. Prepararse, física, teórica y emocionalmente es lo que se marca como garantía de una intervención exitosa y de una salida eficaz de las situaciones de estrés. Esta es una de

las características que facilitarían el trabajo sobre la intervención en PAP de los bomberos, de manera tal de revisar las formas de trabajar con las personas afectadas, “construyendo y reconstruyendo incesantemente” (Villarroel, 2007: p. 442) su representación social del rol.

En el aspecto institucional y colectivo, estas formas en que se conocen a sí mismos los bomberos voluntarios y que crean los significados e imágenes con los cuales se comunican y actúan (Moscovici, 2000) se construyen socialmente. En ese ámbito, inmersas en redes de relaciones donde es primordial la pertenencia y el vínculo con sus pares y superiores; es de donde provienen los sentimientos de autoafirmación y confianza en sí mismos al momento de actuar. Esta pertenencia les garantiza, también, la participación activa, el dominio, el aprendizaje, el crecimiento personal y profesional, el apoyo social y el sentido de ser parte activa de una institución (el cuerpo de bomberos) socialmente reconocida y con una alta estima social.

La representación social incluye la experiencia del bienestar emocional, cuidado contención y apoyo emocional que puede ubicar en el cuadrante donde se cruzan necesidades personales y emoción. Las mismas provienen de la articulación entre factores personales, relacionales y colectivos que producen una sinergia que propende a fortalecer la propia agencia (Prilleltensky 2001; Nelson y Prilleltensky 2010).

Se puede pensar que en los bomberos voluntarios este estado de bienestar se alcanza por el efecto sinérgico de las múltiples fuerzas en juego (necesidades personales, necesidades institucionales y colectivas, aspectos racionales y aspectos emocionales) en las cuales cada dominio debe obtener un nivel mínimo de satisfacción (Prilleltensky 2004). Es interesante que el hecho de que en su propia definición del rol se ponen en juego de manera simultánea los aspectos personal, relacional y colectivo lo emocional y lo relacional.

En las representaciones sociales se articula lo cognitivo, lo perceptivo y la dimensión práctica (Girola, 2012) y en torno a la idea de capacitación/entrenamiento, en referencia a su propio rol, en las palabras de los entrevistados que se despliega por lo menos en tres ámbitos: en una racionalidad vinculada con las normas y la capacitación expresada por entrevistados en *“el bombero se hace con la formación”*; en un conocimiento de procedimientos expresado en términos de *“la rutina te salva siempre”*, y finalmente, en la capacidad reflexiva, la revisión crítica de la acción, como esa capacidad de decirse a sí mismo y a los otros aquello que necesita ser orientado y asumido, que se expresa como *“un bombero experimentado sabe y entiende”*. Este ser formado en la capacitación, experto en la acción, y contenido por los otros bomberos se constituyen en factores clave de revisión y construcción de la propia identidad individual y colectiva como bombero. Es decir, son imágenes compartidas socialmente, mediadas por la interacción con los pares y superiores. Allí se moviliza la problematización, el recuerdo de las historias de vida y la expresión de las formas de concebir el mundo desde lo propio y, de esta manera, convertir la práctica en un espacio permanente de reflexión y transformación (González, Pinzón y Cruz, 2019). De esta forma las representaciones sociales logran hacer visible lo invisible y tangible lo intangible (Jodelet, 1984) de ser bombero (como esperable social y como identidad) y, por lo tanto, serían “una manifestación del propio cuerpo social “(Pérez-Freire, 2017: p. 5) al que pertenecen, el cuerpo de bomberos voluntarios. Es desde esa lógica que las representaciones sociales hacen explícita y concretas “en imágenes las ideas invisibles que configuran a las sociedades” (Riffo Pavón, 2022) Es decir, en términos de Riffo Pavón (2022), las representaciones sociales constituyen una imagen revelada del espíritu de una época. De esta manera, en la representación social de su rol, donde se hacen presentes las pautas, normas, el orden y las temporalidades explícitas e implícitas dentro de la institución Bomberos Voluntarios, aun aquéllas que son más marginales y

ocultas (como la cuestión de la crítica a un superior, o la posibilidad de ser criticada por llorar y ser mujer) se “corresponderían a aquello que hace aparecer e intensifica lo que está presente y que puede hacer patente/visible lo que se encuentra ausente” (Riffo-Pavón, Basulto y Segovia 2021: p. 350). En este caso, lo no dicho que es que no se debe transgredir la jerarquía ni siquiera con las palabras o que un bombero debe ser fuerte como un varón.

Sin que se hayan referido a él de forma explícita, el poder, en los vínculos, en las relaciones intra institucionales aparece en la representación social de sí mismos de los Bomberos entrevistados. El poder implica coerción y normalización, en las palabras de los bomberos entrevistados se lo ve actuar a través de la institución y en ámbitos de reproducción de lógicas dominantes, estructuras jerárquicas y rutinas con control de tiempo. El objetivo del poder es vigilar, domesticar y disciplinar los cuerpos y las relaciones (Pacúa, 2019). Para autores que trabajan el análisis institucional, como Lourrau (1991, 1977) y Lapassade (1985,1977, 1971), un analizador es un componente o proceso que provoca el develamiento institucional. Es lo que permite revelar la estructura de la institución. Permite descomponer el todo, poniendo de relieve a sus componentes y develando su estructura. Son los sitios del habla que nos conducen a las relaciones no explicitadas de poder Así como desde una perspectiva histórica y relacional, el poder es un analizador que permite conocer la vida de las personas en las instituciones, en los entrevistados se ven sus efectos los efectos desde la posibilidad de salir o no salir a una intervención, mostrarse o no afectado por alguna de ellas, los discursos dominantes en torno a ser bombero, así como en los diferentes mecanismos de patologización y normalización en cuanto a los cuidados de su propia salud mental.

En este sentido, la representación social del rol del bombero voluntario cumple la función integrar lo desconocido a lo conocido o hacer familiar lo extraño (Jodelet 2007) y permite justificar y orientar el comportamiento y la acción en el

cuartel/destacamento, camino a la intervención, durante la intervención y al regreso de la misma.

La intervención en eventos catastróficos “es un proceso que puede producir un grado de cansancio y de fatiga física y emocional” (Rebollo Becerra et al., 2022: p. 173). Pensar la salud mental de los bomberos voluntarios es central, tanto para ellos mismos como para los sujetos de su intervención. Arraigada et al.(2017) señalan que esta cuestión del impacto en su salud mental durante las intervenciones, que suelen ser estresantes, esta idea está también presente en las respuestas de los entrevistados. En el proceso de construcción de ideas, valores, creencias y modelos sobre su rol, aparece la idea cuidar de su salud mental en estos casos; tanto desde la perspectiva de las necesidades individuales como de las cuestiones institucionales y colectivas. Las salidas a emergencias llevan a los bomberos entrevistados a situaciones que Benyakar (2012) califica como disruptivas, aunque estén dentro de la rutina, pero tienen la capacidad potencial de desestabilizar los procesamientos psíquicos. También podrían llevar a reacciones emocionales, conductuales o fisiológicas que en la lógica de los entrevistados se entienden como respuestas normales ante situaciones anormales (Benyakar, 2012). Aquí está presente el cruce de lo racional, lo emocional, lo institucional y colectivo y las necesidades personales expresado en que “se habla”. La idea de que una situación muy difícil o angustiante “se charla” con los compañeros, o es tema de una conversación en la intervención profesional da cuenta del vínculo con la institución, con sus pares y de la construcción cognoscitiva sobre ello. Desde lo racional, saben que es necesario hablar sobre lo que afecta emocionalmente, por lo que resulta una necesidad personal y ésta está contenida desde lo institucional y colectivo a través de la rutina de reunirse luego de las intervenciones para analizarlas y escucharse mutuamente. Freire (1970), señala que la palabra tiene compromiso y acción. En ese lugar, el diálogo (se charla en la ronda de mate, por ejemplo) permite negociar nuevos



significados frente al evento disruptivo. En estos encuentros de diálogo “se posibilitará construir nuevos mundos, alternativas, posibilidades, nuevos significados” (Pacúa, 2019: p. 114) a aquellas situaciones que podrían afectar negativamente la salud mental de los entrevistados. Esto se articula con la propuesta de Weisz cuando menciona que “la representación social, en tanto sistema socio cognoscitivo de sentidos y significantes culturalmente construidos y reproducidos por el sujeto en todo vínculo e interacción, constituye en sí misma el dato principal” (Weisz, 2017, p.100).

Martín Baró (2003) retoma el concepto de salud mental para proponer una mirada términos positivos y amplios. Los límites en esta perspectiva no están dados por el funcionamiento satisfactorio o eficiente de un individuo, sino que el foco se pone en una perspectiva relacional, en las posibilidades de humanización que se abren para los miembros de cada sociedad y grupo en la interacción cotidiana. En la idea de cuidar la salud mental propia y de pares en las intervenciones, este sentido relacional se pone en evidencia. “En términos más directos, la salud mental constituye una dimensión de las relaciones entre las personas y grupos más que un estado individual” (Martín Baró, 2003: p. 336)

Moscovici (2000) señala que las representaciones sociales constituyen la base inconsciente de las posiciones socialmente asumidas por las personas. González Rey, (2009) propone que las representaciones sociales implican una producción de la subjetividad social que integra sentidos y configuraciones subjetivas y se crean dentro de los múltiples discursos, con diferentes niveles simultáneos de organización. Esto se vuelve visible en las palabras de los entrevistados donde el estilo de vida, la capacitación, la organización interna de la institución, son diferentes aspectos que les permite definirse y expresar su subjetividad. Los resultados de este trabajo permiten afirmar que la representación social de su rol en los bomberos voluntarios es una representación hegemónica (Moscovici 1988) para los entrevistados, lo que implica que

se presenta de manera uniforme y cuentan con un alto grado de consenso entre los miembros entrevistados, aunque con diferentes concepciones. Estas diferentes concepciones versiones están marcadas en que predomine más (pero no de manera excluyente) una perspectiva más centrada en lo racional, lo emocional, lo colectivo o lo personal. De esta forma, la Representación Social, como categoría teórica y estrategia metodológica permite pensar como se establece, se agrupa y se organiza la información, las definiciones los valores y las perspectivas de acción el campo de representación (lo figurativo) y la actitud hacia el objeto de representación.

En ese sentido, cabe recordar que los eventos catastróficos hacen visibles las vulnerabilidades en todas las esferas sociales, ya sea micro o macro sociales (Rebollo et al., 2022). Esta vulnerabilidad hace a la urgencia en la eficacia de la intervención. Arteaga et al. (2023) señalan la importancia que reviste que los organismos de acción inmediata ante desastres cuenten con dispongan con un modelo de intervención psicosocial temprana. Esto remite a la capacitación en PAP.

En relación con los objetivos del estudio cuantitativo, en la comparación de los grupos capacitados y no capacitados resultó evidente la gran importancia de la capacitación en PAP. Aquellos bomberos voluntarios que fueron entrenados en PAP obtuvieron un número promedio significativamente mayor de respuestas correctas en cuanto a la toma de decisiones al resolver las situaciones del software SIPAPSI, que aquellos que no habían recibido dicho entrenamiento. Participar de la capacitación en PAP ha posibilitado la adquisición de estrategias de acción sencillas y efectivas en situaciones de urgencia, las cuales promueven la activación de zonas de la corteza prefrontal con el objetivo de inhibir la actividad límbica intensificada en el afectado por el desastre (Farchi, 2012).

Es importante señalar que no resultaron significativas las diferencias en cuanto al tiempo promedio en la toma de decisión entre los rescatistas pertenecientes al grupo

que recibió la capacitación y quienes no la recibieron. Esto es atribuible a la necesidad de internalizar, mediante la práctica (Depaula y Azzollini, 2016; Altman, 2012; Betsch y Glöckner, 2010; Easen y Wicoockson, 1996), el protocolo que recibieron en la capacitación para poder actuar más rápido (Klein y Crandall, 1996; Klein, 2008). Es interesante tener en cuenta que la evaluación mediante el software SIPAPSI se aplicó entre una y dos semanas después de la participación en la capacitación. Este tiempo se considera insuficiente para que el proceso de incorporación y automatización de modelo se consolide (Bestch, 2008). Esto permitiría explicar los motivos por los cuales el grupo que recibió la capacitación, si bien fue más efectivo no mostró mayor rapidez al momento de tomar sus decisiones al ser evaluado. Pese a esto, dentro del grupo que fue capacitado se observó que a mayor efectividad mostraban más velocidad a la hora de seleccionar la opción correcta. Esto no sucedió de la misma manera en quienes no fueron capacitados. En este sentido, la posibilidad de tomar una decisión rápida apoyada en la activación instantánea de un patrón de reconocimiento asociado a las experiencias previas (modelo PAP) que se vinculan con la situación que surge al momento de responder a la prueba (*matching process*; Dane y Pratt, 2007) explicarían que esta tendencia se presente solamente en el grupo de capacitados.

Por otro lado, en estudios previos (Azzollini, Depaula, Cosentino, y Bail Pupko, 2018) se encontraron resultados coincidentes con que aquellos voluntarios capacitados con un estilo decisorio de tipo afectivo resultaran menos efectivos. También es necesario señalar que, los voluntarios que presentaron un estilo racional (más allá de la consigna decisoria) y quienes presentaban un estilo decisorio emocional, pero con una consigna racional resultaron más eficaces que los ajustados emocionalmente (estilo y consigna de tipo afectiva). De esto se desprende que tanto en el estilo como en el proceso decisorio el componente racional, mejora la efectividad. Desde esta perspectiva, se podría sugerir que la propuesta de Farchi (2012) que plantea un modelo donde la

activación funcional cognitiva en los afectados minimiza los aspectos emocionales, podría también hacerse extensivo a los rescatistas promoviendo en ellos una mayor efectividad en sus acciones al intervenir.

El estilo decisorio demostró ser un predictor más eficiente, dado que el estilo decisorio afectivo predijo una menor efectividad. Esto permite afirmar que un sistema de procesamiento intuitivo, cuando al momento de tomar la decisión el bombero voluntario se encuentra en un contexto donde no es experto, o en el cual aún está en un proceso de adquisición de conocimiento, baja de manera notable la efectividad de la intervención. En estas circunstancias se deberá recurrir a procesos analíticos y deliberativos conscientes que son más lentos, de manera de evaluar si es posible recurrir a los conocimientos de una experiencia pasada para ser aplicarla en el contexto actual (Harteis y Billett, 2013). Desde esta perspectiva se hace posible afirmar que la intuición eficaz resulta cuando las personas cuentan con cierta cantidad de conocimiento tácito (Klein, 2008). Otros planteos teóricos (i.e. Gladwell, 2005; Lunenburg, 2010) dan cuenta de que quienes pueden tomar decisiones eficaces inmediatas y precisas con base en "sensaciones" o "intuiciones" son expertos en el tema en cuestión y cuentan con conocimientos y habilidades construidos con mucho tiempo de práctica, repetición y experiencia.

En relación con el objetivo que se proponía analizar el efecto del ajuste entre la consigna y el estilo decisorio urgente sobre la efectividad, se ha encontrado que el grupo de los bomberos voluntarios capacitados ajustados emocionalmente, fueron significativamente menos efectivos que los otros tres grupos (Ajuste Racional; Desajuste Emocional y Desajuste Racional). La explicación de esto se vincula con que, si a los voluntarios con un estilo decisorio urgente emocional, se les solicita que respondan en base a lo que sienten, esto aumenta las dificultades que ese estilo imprime en las acciones de rescate (Azzollini, Depaula, Cosentino, y Bail Pupko, 2018). Es

relevante señalar, entonces, que, si a una persona predominantemente emocional en sus decisiones se le solicita que resuelva la situación de manera racional, mejoraría la efectividad en situaciones de emergencia (Depaula y Azzollini, 2016; Klein, 2005).

En síntesis, los resultados confirman la primera hipótesis que señalaba que el tipo de toma de decisiones afecta la efectividad de las mismas, ya que las decisiones intuitivo-emocionales son menos efectivas, también la segunda ya que existe un efecto de interacción de la capacitación recibida y el tiempo de decisión sobre la efectividad: los bomberos capacitados no sólo son más efectivos sino también más rápidos y la tercera por la negativa dado que si bien el ajuste decisorio entre el tipo de toma de decisión y el estilo decisorio no implica una mayor la efectividad de la decisión sólo en bomberos capacitados, si implica una menor efectividad cuando el ajuste es estilo emocional y proceso decisorio emocional.

La situación de los rescatistas al momento de asistir ante una urgencia puede verse potenciada al considerar las variables psicológicas en juego. En los voluntarios que participan de rescate correlacionan de manera positiva con la efectividad las variables empatía y atracción al otro. Ambas variables son dimensiones evaluadas por el Inventario de Apertura al Otro, Dominio Afectivo que mide las dimensiones de la apertura al otro culturalmente diverso, siendo la atracción afectiva un rasgo positivo o fortaleza del carácter (Fowers y Davidov, 2006) que involucra vivenciar un genuino interés por relacionarse con las personas, aunque fueran culturalmente diferentes a uno, sin experimentar disgusto o desconfianza. Por otro lado, la empatía es la capacidad para comprender al otro y ponerse en su lugar, a partir de lo que se observa, de la información verbal o de información accesible desde la memoria. Para Moya Albiol (2014) la empatía presenta dos componentes: el emocional -el poder sentirse cerca de sus emociones- y el cognitivo -capacidad para comprender la mente de otra persona-. Durán Palacio, Gómez Tabares y Pulido Varón (2023) señalan que la posibilidad de

identificarse con otras personas y tomar en cuenta sus puntos de vista depende de variables situacionales y relacionales. La empatía ocuparía, entonces, un papel central en la disposición prosocial de las personas (Eisenberg, 2003). Según Morales (2020), el compromiso con los comportamientos prosociales suele asociarse con la maduración de la capacidad cognitiva para adoptar la perspectiva de otras personas. Por todo lo expuesto, la empatía debería ser una característica necesaria para el correcto desempeño de los rescatistas en intervenciones en PAP, ya que se la considera predictor de la conducta prosocial y de la efectividad en la intervención evaluada. Se entiende a la conducta prosocial como un conjunto de conductas dirigidas a establecer relaciones positivas, cooperativas y socialmente responsables con el fin de beneficiar a otros (Eisenberg et al., 2005). En un trabajo de 2023, Durán Palacio et al. señalan que existe una importante evidencia científica que vincula a la empatía y la compasión con el comportamiento prosocial en las relaciones interpersonales (Klimecki, 2019; Mayer et al., 2018). Es interesante señalar que Martí Vilar et al. (2021) proponen que las personas son más empáticas cuanto la necesidad de ayuda resulta más concreta, y, por ende, la empatía se reduce frente a situaciones abstractas y ambiguas. Estos autores señalan que en relación con los modelos teóricos que proponen a la conducta prosocial como producto del aprendizaje social con lo que un ambiente de solidaridad y de ejemplo de prosocialidad promueve más conductas sociales positivas (Martí- Vilar et al 2021). El contexto promueve o no, la aparición de conductas pro sociales.

Por otra parte, las correlaciones resultaron negativas con las variables preferencia por la intuición, valoración de la situación como irrelevante o como amenaza; por lo que se puede señalar que, la tendencia personal a tomar decisiones intuitivas afectivas, a valorar como irrelevantes o como amenazas las situaciones a afrontar y experimentar aversión emocional ante las experiencias negativas de los otros, disminuyen el rendimiento de los rescatistas en la toma de decisiones sobre la asistencia

en catástrofes y emergencias. Es decir que se encontró que la cuarta hipótesis se corroboró parcialmente, ya que postulaba que a mayor apertura al otro, tendencia a conductas prosociales y estilos de afrontamiento activos, más efectivas resultarían las intervenciones, configurando estas características el “perfil PAP” y los hallazgos evidencian que dicho perfil está constituido por las siguientes características: baja tendencia a la toma de decisiones urgentes afectivas en situaciones extremas, elevada empatía, elevada atracción afectiva hacia el otro, baja valoración de situaciones como irrelevantes o como amenazas, baja tendencia a experimentar malestar emocional ante el sufrimiento de otro y baja aversión afectiva hacia el otro.

Los mencionados hallazgos se vinculan con las estrategias psicológicas utilizadas por los bomberos voluntarios para minimizar el estrés y sus consecuencias, indagadas en el abordaje cualitativo. En los discursos, los bomberos voluntarios señalan que la capacitación ocupa un lugar importante con expresiones como: “*te salva la vida*”. En cuanto a lo racional, que mostró una clara superioridad como estrategia a utilizar para la intervención de PAP, los bomberos destacan el seguimiento de las normas, la consecución de acciones pautadas y el control emocional como atributos centrales para el desempeño de su rol. También se expresa en la confianza en los conocimientos que se adquieren en torno a los procedimientos, el orden de las herramientas, en las acciones llevadas adelante como en la capacitación y entrenamientos. Por otra parte, la revisión racional crítica de la acción les permite retomar las acciones eficaces y corregir errores, también funciona con la idea de la importancia de la formación y la experticia.

Es interesante recordar que para Deleuze (2014) y Foucault (2010) el poder no siempre va en detrimento de los intereses de aquéllos sobre los cuales se ejerce. Ciertamente, en algunos aspectos, el ejercicio del poder es lo que conforma y determina esos „intereses“ (Patton, 2013: p. 92) dado el valor fundamental que tiene para los

entrevistados la capacitación, la experiencia y las jerarquías en sus vidas como bomberos voluntarios.

Tal como todo trabajo en y con la comunidad el trabajo de intervención de los bomberos voluntarios requiere una capacitación que lleve a “una organización que permita soluciones más efectivas a las situaciones o problemas que están enfrentando” (Rebollo Becerra, Asencio Torres y Velázquez Pérez, 2022: p. 153). En este punto confluyen los resultados de ambos estudios. Arteaga y Moreira (2023) también sostienen que es importante diseñar e implementar modelos de intervención psicosocial en el personal de primera respuesta (entre los que se ubican los bomberos voluntarios), ya que al participar en capacitaciones se favorece la adaptación y se promueve la construcción de herramientas para la prevención y manejo del estrés postraumático en ellos y en las víctimas de la emergencia.

Rodríguez, Zaccarelli, Davoli y Pérez (2006) coinciden con esta idea, desde la perspectiva de la intervención profesional y plantean que la atención psicosocial en catástrofes, emergencias y desastres debe sostenerse en la especialización profesional y en una conceptualización desde un marco específico, la Psicología de la Emergencia,

La Psicología Social Comunitaria presenta una fuerte perspectiva ética.” Existen estrechos vínculos entre la ética y la Psicología Comunitaria, que pueden señalarse como cualidades transversales tanto a sus desarrollos conceptuales como metodológicos y técnicos.” (Ramírez Be et al., 2019) En Latinoamérica predominan las orientaciones centradas en la promoción del desarrollo psicosocial y el cambio social de las personas para la promoción del bienestar comunitario (Buelga, Musitu y Morgui, 2009; Musitu, Buelga y Jiménez, 2009). Para esta disciplina implicaría un posicionamiento ético trabajar el entrenamiento en PAP con los Bomberos Voluntarios, ya que permitiría trabajar a mejorar a nivel estratégico en una organización, al construir un ya un vínculo con la sociedad y las víctimas desde un ángulo de una perspectiva reconozcan las



problemáticas sociales, y la intervención eficaz para así coordinar acciones de comunicación de estrategias y medidas que impulsen la participación y la autonomía (Costa, 2017).

Grondona Opazo y Rodríguez Mancilla (2020) señalan que la Psicología Social Comunitaria tiene, se estructura desde sus orígenes sobre un fuerte compromiso ético y político con los sectores más precarizados de la población, entre los que suelen estar los más afectados en situaciones de desastres. Por ello, puede sumar a su campo de desarrollo, trabajar sobre la capacitación en PAP, dado que los problemas psicosociales de una situación disruptiva, donde los bomberos voluntarios pudieran intervenir favoreciendo la agencia, el empoderamiento y la autonomía de los afectados resultaría un aporte significativo para el bienestar y la relación sinérgica en torno a la satisfacción de necesidades personales, relacionales y colectivas (Prilleltensky, 2001,2004)

La ética es una reflexión filosófica sobre los valores los principios y las normas del bien hacer en relación a los otros en el mundo social (Montero, 2004). Implica una reflexión crítica sobre los valores y los comportamientos, buscando el discernimiento sobre qué acciones son justificables, y cuáles no y las circunstancias en que se encuentran las mismas. Así lo señala Barrero

“Toda psicología es política en la medida que de forma consciente o no (manipulada) coloca su saber al servicio de intereses políticos como el poder, la dominación, el control, la sumisión, la obediencia y la ideología; o bien, al servicio de principios ético-político como la emancipación, la libertad, los derechos humanos y la dignidad de las condiciones de existencia humana en cualquier parte del mundo”  
(Barrero, 2017, p. 46).

Una permanente reflexión crítica sobre la intervención (en la cual está presente la idea de capacitación que se expresa en la representación social del propio rol de los

bomberos voluntarios) suma también a la reflexión teórica y desarrollo de la Psicología Comunitaria, en sus dimensiones teórica, práctica y ética. De esta manera, se puede pensar el escenario de la intervención como un espacio cultural y político donde se construye y reconstruye la identidad de la comunidad con que se trabaja y del equipo interventor. Montero (2004): propone que:

“la reflexión crítica debe acompañar siempre la formación y la praxis comunitaria. Cada sesión de trabajo con la comunidad, debe ser analizada, a fin de poner en evidencia los aciertos y los errores, el porqué de ciertas conductas y, sobre todo, el cómo aprender de unos y de otras, a la vez que aprendemos a conocer nuestros acuerdos y nuestros rechazos” (p. 93)

La capacitación en PAP, responde al desafío de incorporar la perspectiva tanto una perspectiva ética, como de poder, justicia y bienestar en la práctica diaria de los bomberos voluntarios lo que para Prilleltensky (2003) implicaría la lógica de la validez psicopolítica epistémica y de transformación de la psicología social comunitaria.

La perspectiva ética y política en las prácticas atraviesan la formación y la cuestión del cuidado de la salud mental de los bomberos y de los afectados a los que asisten. La capacitación en PAP favorece la idea de orientar a las víctimas como sujetos autónomos capaces de transformar las condiciones en las que se encuentran. Ascani, Luna y Tejo (2016) plantean que las catástrofes socio-naturales son fenómenos disruptivos para las comunidades. Cuando suceden provocan ocasionan daños en los afectados de distinta índole, pueden ser psíquicos, vinculares, sociales, económicos, institucionales, por mencionar algunos. Que se instalen como acontecimiento traumático dependerá de las capacidades de los sujetos afectados, de sus historias de vida, de la intensidad de los eventos y de la posibilidad de elaboración colectiva pero también, y de forma fundamental, de la intervención de los rescatistas los cuales, para ser efectivos,

deben estar capacitados, tomar decisiones racionales, ser empáticos y sentir atracción afectiva por quien van a socorrer. en su primera intervención. Y esto depende de la capacitación que estos tengan en la PAP

### **Implicaciones de los resultados, limitaciones surgidas y futuros estudios**

Resulta interesante resaltar que las nociones abordadas en este trabajo no constituyen, de ninguna manera, un análisis acabado. Por un lado, las muestras intencionales reducen la validez externa del estudio y los abordajes cualitativos no permiten garantizar la validez externa, con lo que no es posible generalizar los hallazgos a todos los bomberos voluntarios.

Por otro lado, si bien no correspondía a los objetivos de la investigación, hubiera sido interesante ahondar en algunas cuestiones de género que quedaron invisibilizadas en el estudio. También sería interesante profundizar las cuestiones de poder que atraviesan la institución Bomberos Voluntarios

En este sentido, se abren puertas para que la investigación y sistematización se centren el trabajo articulado la perspectiva teórica de la Psicología Social Comunitaria, la intervención de los bomberos voluntarios y la lógica de la intervención comunitaria (con grandes puntos de diferencia, pero que podría abrir un trabajo de búsquedas comunes o pensar coincidencias). Fundamentalmente, sería importante pensar el objeto de estudio de este trabajo y analizar las adecuaciones necesarias, desde una perspectiva ética. Desde esta perspectiva, quizás sería posible que personas afectadas e interventores en situaciones de emergencia puedan recuperar la dimensión social y subjetiva (Stolkiner y Solitario, 2007) en las prácticas sociales de atención y cuidado a las comunidades. De esta manera, tanto los afectados como los rescatistas adquieren voz propia para participar activamente en la toma de decisiones y desarrollar en el desarrollo de su capacidad de resolución de problemas y resiliencia (Montero, 2004)

Para futuras investigaciones sería interesante

- Ampliar la muestra para profundizar en los resultados obtenidos.
- Estudiar la relación entre la representación social de su rol en los aspirantes en formación y los bomberos ya formados y con varios años de formación como los que constituyen la muestra del presente trabajo;
- Estudiar la relación entre el género y la representación social del rol
- Desarrollar programas de formación capacitación para bomberos voluntarios desde la perspectiva de la Psicología comunitaria con el método de la investigación acción participativa

## Referencias Bibliográficas

- Abric, T. (1994) *Prácticas sociales y representaciones*. México, Ediciones Coyaoacán.
- Albadaño, R. y Fernández, R. (2016). Salud Mental en la comunidad en situación de desastre. Una revisión de los modelos de abordaje de la comunidad. *Ciência y Saúde Coletiva*, 21(2), 431-442
- Alessandri, G., Caprara, G. V., Eisenberg, N., y Steca, P. (2009). Reciprocal Relations among Self-Efficacy Beliefs and Prosociality across Time. *Journal of Personality*, 77(4), 1229-1259. DOI: 10.1111/j.14676494.2009.00580.x.
- Almeida-Filho, N. y Silva Paim J. (1999). La crisis de la Salud Pública y el movimiento de Salud Colectiva en Latinoamérica, *Cuadernos Médico-Sociales*, 75, 5-30.
- Altman, M. (2012). Implications of behavioral economics for financial literacy and public policy. *The Journal of Socio-Economics*, 41(5), 677-690.
- Andrades, M. (2010). Trastorno de estrés postraumático y crecimiento postraumático en niños y adolescentes afectados por el terremoto del año 2010 en Chile. *Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado de: <http://eprints.ucm.es/38827/1/T37651.pdf>
- Alzate, M. V. D., Palacio, N. M. D., y Bustamante, M. Y. (2022). De la complejidad y su diversidad de concepciones. *RHS-Revista Humanismo y Sociedad*, 10(1), e8-1.
- American Psychiatric Association (2013). *DSM-5. Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5<sup>th</sup> Edition)*. Washington, DC: Author
- Arcaño, K. D. (2021). Cambio climático desastres y psicología: breve panorámica y tendencias globales. *Revista Cubana de Psicología*, 3(Especial).
- Arcos González, P., y Castro Delgado, R. (2015). La construcción y evolución del concepto de catástrofe-desastre en medicina y salud pública de emergencia. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 59-61. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100013>
- Aristóteles (1952). *Ética a Nicómaco*. Encyclopedia Britannica.
- Arraigada, M., y Cepeda, C. (2017). Cuidando la Salud Mental en Bomberos Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires, Argentina. En: *IV encuentro internacional y V encuentro latinoamericano y del caribe de Psicología en*

*Emergencias y Desastres*. Sociedad Chilena de Psicología en Emergencias y Desastres-SOCHPED.

- Arraigada, M., Cepeda, C., y Verón, M. A. (2016). La Psicología de la Emergencia en el marco de la Ley Nacional de Salud Mental. En: *VII Congreso Marplatense de Psicología*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Arruda, A. (2014). Representações sociais, dinâmica e redes. En: A. Prado de Souza (comp) *As representações sociais: estudos selecionados*. São Paulo: Fundação Carlos Chagas.
- Arteaga, T. A. Z., Moreira, E. L. M., y Jara, E. A. S. (2023). Modelo de intervención psicosocial postraumático aplicados en Latinoamérica para equipos de respuesta. *Polo del Conocimiento*, 8(1), 1194-1209.
- Ascaini, I., Luna, M. E., y Tejo, M. (2016). Intervenciones psico-sociales en catástrofes socio-naturales. *Anuario Temas en Psicología*, 1, 51-73.
- Auné, S. E., Abal, F. J. P., y Attorresi, H. F. (2019). La estructura de la conducta prosocial. Su aproximación mediante el modelo bifactorial de la Teoría de la Respuesta al Ítem Multidimensional. *Liberabit*, 25(1), 41-56. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n1.04>
- Auné, S. E., Blum, D., Abal F., J. P., Lozzia, G. S., y Horacio, F. A. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 11(2), 21-33.
- Azzara, S., Grinhauz, S., Simkin, H, Azzollini, S. (2022). Modelo predictivo de la efectividad en primera ayuda psicológica en rescatistas profesionales del Área Metropolitana de Buenos Aires. *PSIENCIA Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 14. 118-146.
- Azzollini, S.C., Depaula, P.D., Cosentino, A.C.y Bail Pupko, Vera(2018) Applications of psychological first aid in disaster and emergencia situations: Its relationship with decision making. *Athens Journal of Social Sciences*, 5, 201213. Recuperado de://doi.org/10.30958/ajss.5-2-5
- Azzollini, S. C., Azzara, S. H., Depaula, P. D., Cosentino, A. C., y Grinhauz, A. S. (2017). Modificación del Protocolo de primera ayuda psicológica en situaciones de crisis. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*, 63(2), 36-52.

- Azzollini, S. C., Cosentino, A. C., Depaula, P. D., Becerra, L., y Porte Petit Ortiz, A. (2015). *SIPAPSI: Sistema Interactivo de Primera Ayuda Psicológica* (Versión 1). Buenos Aires, Argentina.
- Azzollini, S. C., Depaula, P. D., Piñeyro, D. R. y Torres, J. A. (2012). Incidencia del estilo decisorio predominante y el grado de incertidumbre cultural en la efectividad de las decisiones tomadas por militares voluntarios en misiones de paz. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 4(3), 13-21.
- Banchs, M.A. (2000). Aproximaciones procesuales y estructurales al estudio de las representaciones sociales. *Papers on social representations*. 9(3):1-15.
- Bandura, A. y Benignth, C. (2004). Social cognitiv theory of post traumatic recovery the role of perceived self-efficacy [Teoría cognitiva social de la recuperación postraumática El papel de la autoeficacia percibida]. *Behavior research and therapy*, 42(10), 1129-1148. Recuperado de: doi//10.1016/j.brat.2003.08.008
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman
- Bang, C.; Stolkner, A. (2013). Aportes para pensar la participación comunitaria en salud desde la perspectiva de redes. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 46, 123-143. Recuperado de: <http://www.revistacdyt.uner.edu.ar>
- Bang, C. (2020). *Abordajes comunitarios y promoción de salud mental en tiempos de pandemia*. Recuperado de: <https://www.elsigma.com/salud-publica-y-psicoanalisis/abordajes-comunitarios-y-promocion-de-salud-mental-en-tiempos-de-pandemia/13795>.
- Barrero, E. (2017). *La psicología como engaño, ¿adaptar o subvertir?* Bogotá: Ediciones Cátedra Libre.
- Bastick, T. (1982). *Intuition: How we think and act*. New York. Wiley
- Batson, C. D. (1991). *The altruism question: Toward a social psychological answer*. Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Batson, C. D., y Powell, A. (2003). Altruism and prosocial behavior. En M. Theodore (Ed.) and L. Melvin (Ed.) *Handbook of Psychology: Personality and Social Psychology*, (5). Nueva York: John Wiley y Sons, Inc. XIX.
- Bensimon, M. (2017). Victimization in light of self-compassion: Development towards communal compassion. *Aggression and Violent Behavior*, 35, 44–51. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2017.06.002>

- Benson, P. L., Scales, P. C., Hamilton, S. F., y Sesma, A. (2006). Positive youth development: Theory, research and applications. En: R.M. Lerner (Ed.), *Theoretical models of human development. Handbook of child psychology* (pp. 894-941). Hoboken, NJ: Wiley.
- Benyakar, M. (2012). Lo disruptivo y lo traumático: Vivencias y Experiencias. *Imago Revista*, 160, 23-38.
- Berroeta, H. y Carvalho Laís Pinto de. (2020). Environmental-Community Psychology in the Study of Disasters: The Importance of Socio-Spatial Links. *Psykhē (Santiago)*, 29(1), 1-16. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.7764/psykhe.29.1.1579>
- Betsch, T. y Glöckner, A. (2010). Intuition in Judgment and Decision Making: Extensive Thinking Without Effort. *Psychological Inquiry*, 21(4), 279-294. Recuperado de: <https://doi.org/10.1080/1047840X.2010.517737>
- Betsch, T. (2008). The nature of intuition and its neglect in research on judgment and decision making. En: H. Plessner, C. Betsch y T. Betsch (Eds.), *Intuition in judgment and decision making* (pp. 3-22). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Betsch, C. y Kunz, J. J. (2008). Individual Strategy Preferences and Decisional Fit. *Journal of Behavioral Decision Making*, 21, 532-555. Recuperado de: <https://doi.org/10.1002/bdm.600>
- Branas-Garza, P., Jorrat, D. A., Alfonso, A., Espin, A. M., García, T. y Kovarik, J. (2020, April 7). Exposure to the Covid-19 pandemic and generosity in southern Spain. Recuperado de: <https://doi.org/10.31234/osf.io/6ktuz>
- Bohleber, W. (2007). Recuerdo, trauma y memoria colectiva: la batalla por la memoria en psicoanálisis. *Psicoanálisis APdeBA*, 29, 43- 75.
- Bryant, R. A. (2006). Cognitive behavior therapy of violence-related posttraumatic stress disorder. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 79 – 97.
- Brymer, M., Jacobs, A., Layne, C., Pynoos, R., Ruzek, J., Steinberg, A., Vernberg, E., Watson, P. (National Child Traumatic Stress Network y National Center for PTSD). (2006) *Primeros Auxilios Psicológicos: Guía de Operaciones Prácticas*, 2da edición. Recuperado de: [http:// www.nctsn.org](http://www.nctsn.org) y <Http://www.ncptsd.va.gov>



- Buelga, S., Musitu, G., y Murgui, S. (2009). Relaciones entre la reputación social y la agresión relacional en la adolescencia. *International journal of clinical and health psychology*, 9(1), 127-141.
- Burke, LA and Miller, MK (1999) Taking the mystery out of intuitive decision-making. *Academy of Management Executive*; 13: 91–99
- Calandrón, J. S., y Galar, S. (2014). La tragedia de Barracas. En: *VIII Jornadas de Sociología de la UNLP (La Plata, 2014)*.
- Camacho Cobeñas, A. C. y Joyo Pastor, A. L. (2022). *Representaciones sociales del rol de género masculino y sus implicancias en la restricción emocional en un grupo de adolescentes de un colegio de hombres de Lima*. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/18047>
- Campos, M. R. (2016). Trastorno de estrés postraumático. *Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica*, 73(619), 233-240. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=67454>
- Cano-Vindel, Antonio y Miguel-Tobal, Juan. (2001). Emociones y Salud. *Ansiedad y Estrés*. 7. 111-121.
- Cano Vindel, A. y Miguel – Tobal, J. J. (1992). *Inventario de Valoración y Afrontamiento*. Dpto. Psicología Básica Facultad de Psicología Univ. Complutense de Madrid.
- Caprara, G. V., Alessandri, G. y Eisenberg, N. (2012). Prosociality: The contribution of traits, values, and self-efficacy beliefs. *Journal of personality and social psychology*, 102(6), 1289-1303.
- Caprara, G. y Pastorelli, C. (1993). Early emotional instability, prosocial behavior, and aggression: some methodological aspects. *European Journal of Personality*, 7, 19-36.
- Carcole, B., Martín, C y Ruiz, R. (1989) Una experiencia piloto de animación comunitaria para la salud. *Revista de Treball social*, 116, 78-100.
- Castorina, J. A., (2016). La significación de la teoría de las representaciones sociales para la psicología. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 13(1), 1-10.

- Castorina, José Antonio. (2016). El significado del marco epistémico en la teoría de las representaciones sociales. *Cultura y representaciones sociales*, 11(21), 79-108. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-81102016000200079&lng=es&tyng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-81102016000200079&lng=es&tyng=es).
- Catalano, R. F., Berglund, M. L., Ryan, J. A., Lonczak, H. S., y Hawkins, D. (2004). Positive youth development in the United States: Research findings on evaluations of positive youth development programs. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 591(1), 98-124
- Chardon, M.C. (2012). El “cuidado” como problema público y político. En la encrucijada entre maternaje- paternaje e inclusión. En: A Peregalli y Y. Sampietro (comps.) *Maternidades, paternidades y adolescencias. Construirse hombre y mujer en el mundo. Relatos a viva voz*. Noveduc. Colección Ensayos y experiencias.
- Choi, I.; Choi, J. y Norenzayan, A. (2008). Culture and Decisions. En: *Blackwell Handbook of Judgment and Decision Making* (pp.504-524). Recuperado de: [doi/10.1002/9780470752937.ch25](https://doi.org/10.1002/9780470752937.ch25).
- Cialdini, R. B., Schaller, M., Houlihan, D., Arps, K., Fultz, J., y Beaman, A. L. (1987). Empathy-based helping: Is it selflessly or selfishly motivated? *Journal of personality and social psychology*, 52(4), 749-758.
- Collazo, C. A. R., y Hernández, R. Y. (2011). El estrés académico: una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 14(2), 1.
- Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2007). *Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia*. Ginebra: IASC. Recuperado de: [http://www.who.int/mental\\_health/emergencias/iasc\\_guidelines\\_spanish.pdf](http://www.who.int/mental_health/emergencias/iasc_guidelines_spanish.pdf)
- Cosentino, A. C., y Castro Solano, A. (2017). The High Five: Associations of the five positive factors with the Big Five and well-being. *Frontiers in Psychology*, 8, 1250. doi:10.3389/fpsyg.2017.01250
- Cosentino, A.C., Azzollini, S.C., Depaula, P.D., y Castillo, S.E. (2017). Assessment of the Affective and Rational Bases for Urgent Decision Making under Extreme

- Circumstances. *Análise Psicológica*, 35(4), 529-542. Recuperado de: doi/10.14417/ap.1267
- Cosentino, A.C, Azzollini, S.C, Depaula, P.D y Castillo, S.E. (2017) Toma de decisión según racionalidad/ efectividad, entrenamiento y saturación cultural en situaciones multiculturales: Un estudio experimental con soldados para la paz. *Revista de psicología y Ciencias Afines*, 33, 283-298. Recuperado de://doi.org/10.16888/interd.2016.33.2.6
- Cosentino, A. C. y Castro Solano, A. (2015). IV y F: Validez de un instrumento de medida de las fortalezas del carácter de la clasificación de Peterson y Seligman (2004). *Psicodebate*, 15(2), 99-122. Recuperado de: doi: 10.18682/pd.v15i2.343
- Cosentino, A. y Castro Solano, A. (2014). The assessment of multicultural strength: Design and validation of an Openness to the Other Affective Domain Inventory. *European Journal of Psychological Assessment*, 30(4), 261. Recuperado de: doi: 10.1027/1015-5759/a000187
- Costa , M. (2017). *Intervenciones Psicosociales en Emergencias y Desastres*. Córdoba: Brujas. Recuperado de: <https://comepsi.mx/attachments/article/106/Intervenciones%20en%20emergencias%20y%20desastres.pdf>
- Covas Martorell, N. (2014). *Traumatización vicaria y catástrofe: una realidad poco conocida*. Memòria del Treball de Final de Grau. Curs Acadèmic 2013-2014. Recuperado de: [https://psicologosemergenciasbalears.files.wordpress.com/2017/10/tfg\\_covas\\_martorell\\_neus.pdf](https://psicologosemergenciasbalears.files.wordpress.com/2017/10/tfg_covas_martorell_neus.pdf)
- Crocq, L., Doutheau, C. y Sailhan, M. (1987). Les réactions émotionnelles dans les catastrophes. *Encyclopédie Médico Chirurgicale–Psychiatrie*, 37113 D, 2–8.
- Cueto, J. J., y Teves, L. S. (2019). El estudio etnográfico en poblaciones urbanas localizadas en zonas de riesgo ambiental. *Investigación Joven*, 6, 41-56.
- Czeresnia, D. y Freitas, C. (2006). *Promoción de la salud: Conceptos, reflexiones*. Buenos Aires: Lugar
- Dane, E., y Pratt, M. G. (2007). Exploring intuition and its role in managerial decision making. *Academy of management review*, 32(1), 33-54.

- Davidson, J. R., y Foa, E. B. (1993). *Posttraumatic stress disorder: DSM-IV and beyond*. American Psychiatric Pub.
- Davidson, J. R., y Foa, E. B. (1991). Diagnostic issues in posttraumatic stress disorder: considerations for the DSM-IV. *Journal of Abnormal Psychology*, 100(3), 346.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85-104.
- Dean, J.W. JR y Sharfman, M.P. (1996) Does Decision Process Matter? A Study of Strategic Decision-Making Effectiveness. *Academy of Management Journal*, 39, 368-396
- De Alba González, M. (2022) Representaciones sociales y curso de vida. En: F. Aliaga Sáez et al. *Investigación sensible. Metodologías para el estudio de imaginarios y representaciones sociales*. Bogotá, Universidad Santo Tomás
- Deleuze, G. (2014). *El poder: curso sobre Foucault II*. Buenos Aires, Cactus.
- De Leo, G., Ponder, M., Molet, T., Fato, M., Thalmann, D., Magnenat-Thalmann, N., Bermanno, F. y Beltrame, F. (2003). A Virtual Reality System for the Training of Volunteers Involved in Health Emergency Situations. *Cyberpsychology y Behavior*, 6(3), 267-274.
- De Nicolás L., Martínez, M. (1997) ¿Después de los desastres qué? *Papeles del psicólogo*; 68, 51-58
- Depaula, P. D. y Azzollini, S. C. (2016). Efectividad decisoria en ambientes culturales diversos y experiencias previas en misiones de paz: Un estudio correlacional con cascos azules argentinos. *Psicodebate*, 6(1), 8 83-108. Recuperado de: <https://doi.org/10.18682/pd.v16i1.567>
- Dijkstra, K. A., Van der Pligt, J., y Van Kleef, G. A. (2017). Fit between decision mode and processing style predicts subjective value of chosen alternatives. *European Journal of Social Psychology*, 47(1), 72-81.
- Dijksterhuis, A., Bos, M. W., Van der Leij, A., y Van Baaren, R. B. (2009). Predicting soccer matches after unconscious and conscious thought as a function of expertise. *Psychological Science*, 20(11), 1381–1387. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2009.02451.x>
- Dijksterhuis, A. y Nordgren, L. (2006). A theory of unconscious thought. *Perspectives on Psychological Science*; 18, 95-109.

- Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Gaertner, S. L., Schroeder, D. A., y Clark, R. D., II (1991). The Arousal: Cost-Reward Model and the process of intervention: A review of the evidence. En M. S. Clark (Ed.), *Review of personality and social psychology: Prosocial behavior* (pp. 86–118). Newbery Park, CA, Sage
- Dunfield, K. A. (2014). A construct divided: prosocial behavior as helping, sharing, and comforting subtypes. *Frontiers in Psychology*, 5, 958. Recuperado de: doi: 10.3389/fpsyg.2014.00958
- Durán-Palacio, N. M., Gómez-Tabares, A. S., y Pulido-Varón, H. S. (2023). Empatía y disposición a la reconciliación socioemocional en adolescentes penalizados. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 21(1), 1-27. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.11600/rlcsnj.21.1.5176>
- Easen C, Wicockson J. (1996) Intuition and rational decision-making in professional thinking: A false dichotomy. *Journal of Advanced Nursing*; 24, 667-73
- Echeburúa, E; Amor, P.J; Fernández-Montalvo, J. (2002). *Vivir sin violencia: Aprender un nuevo estilo de vida*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Eisenberg, N., Eggum, N. D., y Giunta, L. di (2010). Empathy-Related Responding: Associations with Prosocial Behavior, Aggression, and Intergroup Relations. *Social Issues and Policy Review*, 4(1), 143-180. Recuperado de: doi: 10.1111/j.1751-2409.2010.01020.x
- Eisenberg, N., Fabes, R. A. y Spinrad, T. L. (2006). Prosocial development. In W. Damon y N. Eisenberg (Eds.), *Handbook of Child Psychology: Social, Emotional and Personality Development* (Vol. 3, pp. 646-718). Nueva York, John Wiley y Sons
- Eisenberg, N. (2006). Prosocial behavior. Children's needs III: Development, prevention, and intervention. Washington: National Association of School Psychologists.
- Eisenberg, N. (2003). *Prosocial behavior, empathy, and sympathy*. Mahwah, Lawrence Erlbaum Associates Publishers
- Eisenberg, N., y Fabes, R. (1998). Prosocial development. En; W. Damon y N. Eisenberg (Ed.), *Handbook of child psychology: vol. 3. Social, emotional and personality development* (pp. 701-778). New York, Wiley.

- Esfera, P. (2011). *Carta Humanitaria y normas mínimas para la respuesta humanitaria*. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/Publicaciones/2011/8206.pdf>
- Espinosa, A., y Sinchez, S. (2007). Psicología de la Emergencia: un Punto de Encuentro Entre la Procuración de Órganos y la Atención del Rescatista. En: *XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Memorias, 437-438.
- Esteban, S., Herreros, U., Iglesias, M. y Larrañaga. L. (2013). *El apoyo psicológico a los profesionales de la emergencia*. Universidad del País Vasco. Recuperado de: [https://www.academia.edu/11537459/Apoyo\\_psicologico\\_profesionales\\_emergencia\\_ET\\_S](https://www.academia.edu/11537459/Apoyo_psicologico_profesionales_emergencia_ET_S).
- Evans, J. S. B. T. y Stanovich, K.E. (2013). Dual-process theories of higher cognition: Advancing the debate. *Perspectives on Psychological Science*, 8(3), 223-241.
- Evans, J. S. B. T. (2012). Dual-Process theories of deductive reasoning: Facts and fallacies. En K.J. Holyoak y R.G. Morrison (Eds.), *The Oxford handbook of thinking and reasoning* (pp. 115–133). New York, NY, US, Oxford University Press. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199734689.013.0008>
- Everly, G., Barnett, D., Sperry, N., Links, J. (2010). The use of psychological first aid (PFA) training among nurses to enhance population resiliency. *International journal of emergency mental health*; 12, 21-31.
- Everly, G.S., y Mitchell, J.T. (2008). *Integrative crisis intervention and disaster mental health*. Ellicott City, MD, Chevron
- Farchi, M., Levy, T. B., Gershon, B. B., Hirsch-Gornemann, M. B., Whiteson, A. e Idron, Y. (2018). The SIX Cs model for Immediate Cognitive Psychological First Aid: From Helplessness to Active Efficient Coping. *International Journal of Emergency Mental Health and Human Resilience*, 20(2), 1-12.
- Farchi, M. (2012). Comunicación personal. *Seminario “Estrés y Trauma en Situaciones de Catástrofe”*. Rectorado del Instituto de Enseñanza Superior del Ejército, 7-8 de agosto de 2012.

- Fernández Millán, J.M. (2013) *Gestión e intervención psicológica en emergencias y catástrofes*. Madrid. España, Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S. A.),
- Ferrari, R. Á., Cosentino, A. C., y Depaula, P. D. (2017). Intervenciones psicológicas para víctimas de catástrofes. *Revista Digital Universitaria del Colegio Militar de la Nación*, 15(42), 1-10.
- Flores, R. (2010). *Observando Observadores*. Santiago de Chile, Ediciones UC.
- Flores, P. y Sanhueza, R. (2018). Resiliencia comunitaria frente a desastres naturales: caleta Tumbes, región del Biobío, Chile. *Revista Cuadernos de Geografía*, 27(1), 131-145.
- Folkman, S. y Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774. Recuperado de: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.141456>.
- Foucault, M. (2010), “Las mallas del Poder” En: M. Foucault *Obras esenciales* (pp. 889-905). Madrid, Paidós.
- Fowers, B. J. y Davidov, B. J. (2006). The virtue of multiculturalism: Personal transformation, character, and openness to the other. *American Psychologist*, 61(6), 581.
- Freire, P. (1970) *La pedagogía del oprimido*. Buenos Aires, Siglo XXI.
- Friedman, M. J., Resick, P. A., Bryant, R. A., Strain, J., Horowitz, M. y Spiegel, D. (2011). Classification of trauma and stressor-related disorders in DSM-5. *Depression and Anxiety*, 28, 737-749. Recuperado de: doi:10.1002/da.20845
- Fuentes, M. J., López, F., Etxebarria, I., Ledesma, A. R., Ortiz, M. J. y Apocada, P. (1998). Conducta Prosocial en Preescolares. Infancia y Aprendizaje. *Journal for the Study of Education and Development*, 82, 45-61.
- Garaigordobil, M. (2017). Conducta prosocial: el papel de la cultura, la familia, la escuela y la personalidad. *Revista Mexicana de investigación en Psicología*, 6(2), 146-157.
- García Dueñas, R. Y., Soler Marchán, Salvador David, Mirabal Pérez, Yoanelys, y Agüero Contreras, Fernando Carlos. (2022). Study of socio-ecological resilience in the face of climate change in coastal communities: a commitment from the province of Cienfuegos. *Conrado*, 18(87), 44-54. Recuperado de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442022000400044&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442022000400044&lng=en).

- García, F. E., y Mardones, R. (2010). Prevención de trastorno de estrés postraumático en supervivientes del terremoto de Chile de febrero de 2010: una propuesta de intervención narrativa. *Terapia psicológica*, 28(1), 85-93.
- García Renedo, M; Gil Beltrán, JM; Valero Valero M. (2007) *Psicología y desastres: aspectos psicosociales*. Castelló de la Plana, Publicaciones de la Universidad de Jaume I, KRK Ediciones
- Gigerenzer, G. (2007). *Gut feelings: The intelligence of the unconscious*. London, Penguin Books
- Girola, L. (2012). Representaciones e Imaginarios sociales. Tendencias recientes en la investigación. En: E De la Garza y G. Leyva (Eds.). *Tratado de metodología de las ciencias sociales: perspectivas actuales*. Ciudad de México, México, Fondo de Cultura Económica
- Gladwell, M. (2005). *Blink: The power of thinking without thinking*. New York, NY, Little, Brown
- Glaser, B. y Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago, Aldine Press.
- Gómez, A. S. (2019). Prosocialidad. Estado actual de la investigación en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 10(1), 188-218. Recuperado de: <https://doi.org/10.21501/22161201.3065>
- González Portal, M. D. (1995). *Conducta prosocial: evaluación e intervención*. Madrid, Morata.
- González Rey, F. (2009). Epistemología y Ontología: un debate necesario para la psicología de hoy. *Revista Diversitas Perspectivas en Psicología*, 5(2), 205-224.
- González Riveros, A. M., Pinzón González, D. A., y Cruz Baquero, C. A. (2019). Representaciones de praxis pedagógica en el marco de los procesos de formación docente. Caso Unimonserrate, Colombia. *Análisis*, 51(94), 68-75.
- Gutiérrez, A. e Isuani, F. (2014). La emergencia del ambientalismo estatal y social en Argentina. *Revista de Administración Pública*, 48 (2): 295-332.



- Grandori, A. (2015). Heuristics as methods: Validity, reliability and velocity. En: E. Ippoliti (Ed.), *Heuristic reasoning* (pp. 147-161). New York, Springer. Disponible en: [http://doi.org/10.1007/978-3-319-09159-4\\_7](http://doi.org/10.1007/978-3-319-09159-4_7)
- Grinhauz, A. S., Azzara, S. H., y Azzollini, S. C. (2022). La Personalidad de los Rescatistas: Una Comparación entre Rescatistas Novatos y Experimentados. *Revista. ConCiencia EPG*, 7 (1), 159-171. Recuperado de: <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-1.10>
- Grinhauz, S. A., Azzara, S., Azzollini, S. y Cosentino, A. (2019). La apertura al otro en estudiantes militares: un estudio piloto descriptivo. *Revista de la Defensa Nacional*; 2, 133-145. Recuperado de: <http://www.cefadigital.edu.ar/handle/1847939/1513>
- Grondona-Opazo, G., y Rodríguez-Mancilla, M. (2020). Dimensión Ética y Política en la Psicología Comunitaria: Análisis de la Formación Académica y la Praxis Profesional en Ecuador. *Psyche*; 29(1), 1-17. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.7764/psyche.29.1.1224>
- Grupo Intergubernamental de Cambio Climático (PICC). (2014). *Cambio climático 2014: impactos, adaptación y vulnerabilidad*. Recuperado de <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Cambio%20climatico%202014.pdf>
- Harteis, C. y Billett, S. (2013). Intuitive expertise: Theories and empirical evidence. *Educational Research Review*, 9, 145-157.
- Historia, Bomberos Voluntarios de Argentina. Recuperado de: <https://www.bomberosra.org.ar/snbv-historia>. [Accedido 22-05-2021]
- Halberstadt, J. (2005). Feature shift in explanation-biased memory for emotional faces. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 38-49.
- Halberstadt, J. B. y Levine, G. M. (1999). Effects of Reasons Analysis on the Accuracy of Predicting Basketball Games 1. *Journal of Applied Social Psychology*, 29, 517-530.
- Hodgkinson G. P. y Healey, M. P. (2008). Cognition in organizations. *Annual Review of Psychology*, 59, 387-417.

- Hodgkinson, G. y Sadler-Smith, E. (2018). The Dynamics of Intuition and Analysis in Managerial and Organizational Decision Making. *Academy of Management Perspectives*, 32(4), 473-492.
- Howard, J. A., y Piliavin, J. A. (2000). Altruism. *Encyclopedia of Sociology*. New York: Macmillan.
- Inderbitzen, H. M., y Foster, S. L. (1992). The Teenage Inventory of Social Skills: Development, reliability, and validity. *Psychological Assessment*, 4(4), 451-459.
- Janoff-Bulman, R., y Berger, A. R. (2021). The other side of trauma: Towards a psychology of appreciation. En: *Loss and trauma* (pp. 29-44). Londres, Routledge.
- Jarero, I., Artigas, L., y Lubet, M. (2011). The EMDR protocol for recent critical incidents: Application in a disaster mental health continuum of care context. *Journal of EMDR Practice and Research*, 5(3), 82-94.
- Jodelet, D. (2007). Imbricaciones entre representaciones sociales e intervención. En T. Rodríguez y M. García (eds.) *Representaciones sociales. Teoría e investigación*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Jodelet, D. (2020). Sobre el espíritu del tiempo y las representaciones sociales. *Revista Cultura y Representaciones Sociales*, 15(29), 19-36.
- Jodelet, D. (1984). La representación social: fenómeno, conceptos y teoría. En: S. Moscovici (comp.), *Psicología social II* (pp. 478-494). Madrid, Paidós.
- Kahneman, D. (2003). A perspective on judgment and choice: mapping bounded rationality. *American Psychologist*, 58(9), 697.
- Kahneman, D. y Frederick, S. (2002). Representativeness revisited: Attribute substitution in intuitive judgment. *Heuristics and biases: The psychology of intuitive judgment*, 49, 81.
- Knapp, E., Suárez, M., y Mesa, M. (2003). Aspectos teóricos y epistemológicos de la categoría representación social. *Revista cubana de psicología*, 20(1), 23-34.
- Koo, M., Choi, J. A., & Choi, I. (2018). Analytic versus holistic cognition: Constructs and measurement. In J. Spencer-Rodgers & K. Peng (Eds.), *The psychological and cultural foundations of East Asian cognition: Contradiction, change, and holism* (pp. 105–134). Oxford University Press. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/record/2018-09015-004>.

- Klein, G. (2008). Naturalistic Decision Making. *Human Factors*, 50(3), 456-460.  
Recuperado de: <https://doi.org/10.1518/001872008X288385>
- Klein, G. y Crandall, B. (1996) *Recognition-Primed Decision Strategies*. Alexandria, VA, US Army Research Institute for the Behavioral and Social Sciences
- Kliman, A. S. (1976). The Corning flood project: Psychological first-aid following a natural disaster. En: H. J. Parad, H. L. P. Resnik, y L. G. Parad (Eds.), *Emergency and disaster management: A mental health sourcebook*. Bowie, MD, Charles Press Publishers.
- Klimecki, O. (2019). The role of empathy and compassion in conflict resolution. *Emotion Review*, 11(4), 310-325. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/1754073919838609>
- Lalande, A (1953) *Vocabulario técnico y crítico de la filosofía*. Buenos Aires, El Ateneo. 2 vols
- Lapassade, G. (1985), *Grupos, organizaciones e instituciones. La transformación de la burocracia*. Barcelona, Gedisa.
- Lapassade, R. L. G., y Lourau, R. (1977). *Análisis institucional y socioanálisis*. México, Nueva Imagen.
- Lapassade, G. (1971). *El analizador y el analista*. México, Gedisa.
- Lavell, T. A. (1993). Ciencias sociales y desastres naturales en América Latina: un encuentro inconcluso. *Revista EURE-Revista de Estudios Urbano Regionales*, 19(58), 64-76.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. España, Desclée de Brouwer
- Leibovich de Figueroa, N. B. (2002). *Inventario de Valoración y Afrontamiento. Adaptación local de la prueba original española de Vindel y Miguel- Tobar (1992)*. Buenos Aires, U.B.A
- Ley 27.629 *Ley de fortalecimiento del sistema nacional de Bomberos Voluntarios de la República Argentina*. Boletín Oficial de la República Argentina
- Ley 26657. *Ley Nacional de Salud Mental*. Boletín Oficial de la República Argentina.
- Ley Nacional N° 24.557 *de Riesgos de Trabajo*, Decreto 49 del año 2014
- Ley Nacional N° 25.054 *del Bombero Voluntario*, y Decretos.

- Ley Provincial N.º 10.917 *Bomberos Voluntarios*, y Decretos.
- López, M., Picazo, C., y Gamboa, J. P. (2020) Análisis de la felicidad durante el tiempo libre: el papel de la conducta prosocial y material. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16(2), 233-244.
- Lunenburg, F. C. (2010). The power of intuition: How to use your gut feelings to make better managerial decisions. *International Journal of Management, Business, and Administration*, 13(1), 1-5.
- Lourau, R. (1991), *El análisis institucional*, Buenos Aires, Amorrortu
- Manzanero, A. L. (2010). Recuerdo de hechos traumáticos: de la introspección al estudio objetivo. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 10, 149-164.
- Marín, J. (2010). Revisión teórica respecto a las conductas prosociales. Análisis para una reflexión. *Revista Psicogente*, 12(24), 369-388.
- Martín Baró, I. (2003). *Poder, ideología y violencia*. Madrid, Trotta.
- Martí-Vilar, M.; Esparza-Reig, J.; Serrano-Pastor, L. y Llopis-Ballester, J. (2021). Empatía, conducta prosocial y felicidad: constructos para el desarrollo humano. La importancia de trabajar los constructos psicológicos positivos. En: R. Alepuz et al. (Eds.). *Bioética y neuroeducación moral. Filosofía social y política a partir de Karl-Otto Apel*. (pp. 577-585). Granada, Editorial Comares.
- Maskrey, A. (1993). A. Maskrey (Comp.). *Los desastres no son naturales*. Bogotá, La Red-Tercer Mundo Editores. Recuperado de: <https://www.desenredando.org/public/libros/1993/ldnsn/LosDesastresNoSonNaturales-1.0.0.pdf>
- Mayer, S., Jusyte, A., Klimecki-Lenz, O., y Schönberg, M. (2018). Empathy and altruistic behavior in antisocial violent offenders with psychopathic traits. *Psychiatry Research*, 269, 625-632. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.08.035>
- McNally, R. J. (2003). Psychological mechanisms in acute response to trauma. *Biological Psychiatry*, 53, 779-788. Recuperado de: doi:10.1016/S0006-3223(02)01663-3
- Mayr, C., Stojakowits, P., Lempe, B., Blaauw, M., Diersche, V., Grohgan, M., y Zolitschka, B. (2019). High-resolution geochemical record of environmental

- changes during MIS 3 from the northern Alps (Nesseltalgraben, Germany). *Quaternary Science Reviews*, 218, 122-136.
- Melo, L. P. D., y Carlotto, M. S. (2016). Prevalência e preditores de burnout em bombeiros. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 36, 668-681.
- Menéndez, E. L. (2009). De sujetos, saberes y estructuras: introducción al enfoque relacional en el estudio de la salud colectiva. En: *De sujetos, saberes y estructuras: introducción al enfoque relacional en el estudio de la salud colectiva* (pp. 311-311). Buenos Aires: Amorrortu.
- Mes Guitz, L. E. (2022). Neurofisiopatología del estrés postraumático. *Revista Académica Sociedad Del Conocimiento Cuzac*, 2(2), 233–238. Recuperado de: <https://doi.org/10.46780/sociedadcuzac.v2i2.50>
- Mestre Escrivá, V., Frías Navarro, M. D., y Samper García, P. (2004). La medida de la empatía: análisis del Interpersonal Reactivity Index. *Psicothema*, 16(2), 255-260.
- Ministerio de Salud (MSAL). (2013). *Plan Nacional de Salud Mental 2013-2018*. Buenos Aires, Ministerio de Salud. Recuperado de: [http://bvs.psi.uba.ar/local/File/2013-10-29\\_plan-nacionalsalud-mental.pdf](http://bvs.psi.uba.ar/local/File/2013-10-29_plan-nacionalsalud-mental.pdf)
- Ministerio de Salud (MSAL). (2015). *Salud Mental: Recomendaciones para la intervención ante situaciones de emergencias y desastres*. Buenos Aires, Ministerio de Salud. Recuperado de: [http://www.msal.gob.ar/saludmental/images/stories/recursos-comunicacion/pdf/2015-04-24\\_sm-en-emergencias-y-desastres.pdf](http://www.msal.gob.ar/saludmental/images/stories/recursos-comunicacion/pdf/2015-04-24_sm-en-emergencias-y-desastres.pdf)
- Miranda Gierbolini, D. (2005). Lo social y lo comunitario de la psicología social comunitaria: bifurcaciones, reorientaciones y encuentros. En: N. Varas Díaz, y I. Serrano-García (Eds.) *Psicología comunitaria: reflexiones, implicaciones y nuevos rumbos* (pp. 81-104). San Juan, PR, Publicaciones Puertorriqueñas.
- Mitchell, J. T. (1983). When Disaster Strikes. The Critical Incident Stress Debriefing Process. *JEMS: a journal of emergency medical services*, 8(1), 36-39.
- Molero, C., Candela, C. y Cortés, M. T. (1999). La conducta prosocial: una visión en conjunto. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 31(2), 325-353.

- Montero, M. y Sonn, C. C. (2009). About liberation and psychology: An introduction. En M. Montero y C. C. Sonn (Eds.). *Psychology of Liberation. Theory and Applications* (pp. 1-11). New York, Springer
- Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires, Paidós.
- Montero, M. (2001). Ética y política en Psicología. Las dimensiones no reconocidas. *Athenea digital: revista de pensamiento e investigación social*, 001-010.
- Montero, M. (1982). Fundamentos teóricos de la psicología social comunitaria. *Boletín AVEPSO*, 5(1), 15-22.
- Montenegro, M., Rodríguez, A. y Pujol, J. (2014). La Psicología Social Comunitaria ante los cambios en la sociedad contemporánea: De la reificación de lo común a la articulación de las diferencias. *Psicoperspectivas*, 13(2), 32-43.
- Moñivas, A. (1996). La conducta prosocial. *Cuadernos de trabajo social*, 9(9), 125-142.
- Morales, F. M. (2020). Estrategias de afrontamiento, empatía y tendencia prosocial en universitarios. *European Journal of Education and Psychology*, 13(2), 187–200. Recuperado de: <https://doi.org/10.30552/ejep.v13i2.360>
- Morales, P. Medina, L. Gutiérrez, C. Abejero, F. Hijazo, F. y Losantos J. (2016). Los trastornos relacionados con traumas y factores de estrés en la Junta Médico Pericial Psiquiátrica de la Sanidad Militar Española. *Sanidad Militar*, 72(2), 39-54.
- Morin, E.; Ciurana, E. R., y Motta, R. D. (2002). *Educación en la Era Planetaria. El pensamiento complejo como método de aprendizaje en el error y la incertidumbre humana*. Valladolid, UNESCO-Universidad de Valladolid-Instituto Internacional para el Pensamiento Complejo de la Universidad del Salvador
- Morin, E. (1999). *Introducción al pensamiento complejo*. Madrid, Gedisa
- Moscovici, S. (2019). Sens commun: représentations sociales et idéologie. En: N. Kalampalikis (ed.), *Serge Moscovici: Psychologie des représentations sociales. Textes rares et inédits*. Paris, Éditions des Archives contemporaines. 372
- Investigación sensible
- Moscovici, S. (2000) *Social representations. Explorations in Social Psychology*. Cambridge, Polity Press.

- Moscovici, S. (1997). Des représentations collectives aux représentations sociales: éléments pour une histoire. En: D. Jodelet, *Les représentations sociales* (pp. 79-103). Paris, Puf.
- Moscovici, S., y Vignaux, G. (1994). Le concept de thémata. En: S. Moscovici *Structures et transformations des représentations sociales* (pp. 25-72). Paris, Puf.
- Moscovici, S. (1984). The phenomenon of social representations. En: R. Farr y S. Moscovici (eds.) *Social Representations*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires, Huemul.
- Moya-Albiol, L. (2014). *La empatía: entenderla para entender a los demás* (1a ed.). Barcelona, Plataforma Editorial.
- Musitu, G. y Buelga, S. (2004) Desarrollo Comunitario y Potenciación. En: G. Musitu, J. Herrero, L., Cantera y M. Montenegro (Eds.), *Introducción a la Psicología Comunitaria*, (pp. 167-195). Barcelona, UOC.
- Myers, D. (2000). *Psicología Social*. México, Mc Graw-Hill
- Nelson, G., y Prilleltensky, I. (Eds.). (2010). *Community Psychology: In Pursuit of Liberation and Well-being*. New York, Macmillan International Higher Education.
- Nisbett, R. E., y Norenzayan, A. (2002). Culture and cognition. En: D. Medin y H. Pashler (Eds.), *Stevens' handbook of experimental psychology* (3rd ed.). New York: John Wiley y Sons. Recuperado de: <http://www-personal.umich.edu/~nisbett/cultcog2.pdf>
- Nisbett, R. E., Peng, K., Choi, I., y Norenzayan, A. (2001). Culture and systems of thought: holistic versus analytic cognition. *Psychological Review*, 108(2), 291.
- Núñez, D. (2004). *Primeros auxilios psicológicos y emocionales. Material de uso para bomberos voluntarios ante situaciones operativos de emergencia, crisis, pánico y catástrofes*. Buenos Aires, Dunken.
- Nutt, P.C. (1998) Framing Strategic Decisions. *Organizational Science*; 9, 195-216.
- Olf, M., Langeland, W., y Gersons, B. P. (2005). Effects of appraisal and coping on the neuroendocrine response to extreme stress. *Neuroscience y Biobehavioral Reviews*, 29(3), 457-467.

- Olivar, R. R. (1998). El uso educativo de la televisión como optimizadora de la prosocialidad. *Psychosocial Intervention*, 7(3), 363-378.
- Olivares, B, Winkler, M., Reyes, M., Berroeta, H. y Montero, M. (2018). ¿Y si pensamos la comunidad con derechos?: Psicología Comunitaria, derechos y políticas públicas. Una relación compleja. *Universitas Psychologica*;17(1), 74-86.
- Orellana, Y. (2019). Salud mental comunitaria en Amba: una reflexión necesaria. repensando las prácticas profesionales desde tres experiencias de abordaje integral de la salud mental. *Debate Público*, 9(17), 8595.
- Organización Internacional del Trabajo (2003), *Reunión paritaria sobre los servicios públicos de urgencia: el diálogo social en un medio en constante evolución*, Ginebra, 27-31 de enero de 2003.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2012). *Guía para trabajadores de campo*. Ginebra: Nonserial Publications.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011). *Psychological first aid: Guide for field workers*. Geneva, World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International.
- Organización de las Naciones Unidas (2022). *World Cities Report 2022* First published 2022 by United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat).
- Organización de las Naciones Unidas (2016) *World Cities Report 2016*. First published 2016 by United Nations Human Settlements Programme (UN-Habitat)
- Organización Panamericana de la Salud. (2010). *Apoyo psicosocial en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta*. Washington D.C., Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de: [http://www.who.int/mental\\_health/publications/response\\_teams\\_guide/es/](http://www.who.int/mental_health/publications/response_teams_guide/es/)
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2002). *Protección de la salud mental en situaciones de desastres y emergencias*. Washington, D.C., Organización Panamericana de la Salud. Recuperado de: <http://helid.digicollection.org/es/d/Js2923s/>
- Organ, Dennis W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Londres, Lexington Books/D. C. Heath and Com



- Páez, D., Fernández, I., y Beristain, C. M. (2001). Catástrofes, traumas y conductas colectivas: procesos y efectos culturales. *Catástrofes y ayuda en emergencia: estrategias de evaluación, prevención y tratamiento*, 85-148.
- Páez, D., Arroyo, E. y Fernández, I. (1995). Catástrofes, situaciones de riesgo y factores psicosociales. *Mapfre Seguridad*, 57, 43-55.
- Parikh, J., Neubauer, F., y Lank, A. G. (1994). *Intuition: The New Frontier in Management*. Cambridge: Blackwell
- Pacuá, F. F. (2019). Sujeto, poder y compromiso: vínculos entre la psicología comunitaria y el socioconstruccionismo. *Rev. cient. estud. investig.*, 8(1), 109-123. Recuperado de: doi: 10.26885/rcei.7.1.109
- Pandit, N. R. (1996). The creation of theory: A recent application of the grounded theory method. *The Qualitative Report*, 2(4), 1-15.
- Papalia, D. y Olds, S. (1992). *Psicología del desarrollo*. Bogotá, Colombia, McGraw-Hill.
- Patel, R., Spreng, R. N., Shin, L. M., y Girard, T. A. (2012). Neurocircuitry models of posttraumatic stress disorder and beyond: a meta-analysis of functional neuroimaging studies. *Neuroscience y Biobehavioral Reviews*, 36(9), 2130-2142.
- Patton, P. (2013). *Deleuze y lo político*. Buenos Aires, Prometeo Libros
- Penner, L., Dovidio, J., Piliavin, J., y Schroeder, D. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Review of Psychology*, 56(1), 365-392.
- Pérez-Freire, S. (2017). Situando los imaginarios sociales: aproximación y propuestas. *Revista Imagonautas*, 9, 1-22.
- Pérez, S. C., y Segovia, A. O. (2012). Riesgo Psicológico en los Equipos de Primera Intervención en Situaciones de Desastre y Catástrofe. *Curso Internacional en Gestión de crisis*. Instituto Universitario Gutiérrez Mellado. Universidad de Educación a Distancia. Recuperado de: <http://www.medena.es/documentacion/AH10.pdf>
- Peterson, C. y Seligman, M.E.P. (Eds.) (2004). *Character strengths and virtues: a handbook and classification*. Washington, DC: American Psychological Association and Oxford University Press
- Petitmengin-Peugeot, C. (1999). The intuitive experience. *Journal of Consciousness Studies*, 6(2-3), 43-77.

- Piedimonte, F., y Depaula, P. D. (2018). Motivación y valores relativos al trabajo en bomberos voluntarios y remunerados argentinos. *Liberabit*, 24(2), 277-294. Recuperado de: doi: <https://doi.org/10.24265/liberabit.2018.v24n2.08>
- Piliavin, J. A., Dovidio, J. F., Gaertner, S. L., y Clark, R. D., III. (1981). *Emergency intervention*. New York, Academic Press
- Pineda López, O. L., Dávila Valencia, M., y Arbeláez Caro, J. S. (2022). Configurar el espacio: La psicología y la construcción social del riesgo. *Journal of Research of the University of Quindío*, 34, 118-126.
- Plazas, E. A., Morón, M. L. Santiago, A., Sarmiento, H., Ariza, S. E. y Patiño, C. D. (2010). Relaciones entre iguales, conducta prosocial y género desde la educación primaria hasta la universitaria en Colombia. *Univ. Psychol.*, 9(2), 357-369. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v9n2/v9n2a05.pdf>.
- Prilleltensky I, Scarpa MP, Ness O, Di Martino S. (2023). Mattering, wellness, and fairness: Psychosocial goods for the common good. *Am J Orthopsychiatry*; 93(3), 198-210. Recuperado de: doi: 10.1037/ort0000668. Epub 2023 Apr 6. PMID: 37023268
- Prilleltensky, I. (2004). Validez psicopolítica: el próximo reto para la psicología comunitaria. En: M. Montero *Introducción a la psicología comunitaria: desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires, Paidós.
- Prilleltensky, I. (1997). Values, assumptions and practices: Assessing the moral implications of psychological discourse and action. *American Psychologist*, 47, 517-535.
- Prilleltensky, I., y Nelson, G. (1997). Community Psychology: Reclaiming social justice. In D. Fox y I. Prilleltensky (Eds.) *Critical Psychology: An introduction* (pp. 166–184). London, Sage.
- Prilleltensky, I., y Nelson, G. (2002). *Doing psychology critically: Making a difference in diverse settings*. London, Palgrave
- Provitolo, D.; Dubos Paillard, D. ;Verdière, N.; Lanza, V.; Charrier, R.; Bertelle, C.; Aziz Alaoui, M.A. (2021). Comportamientos humanos en situación de desastre: de la observación a la modelización conceptual y matemática, *Cybergeog: European Journal of Geography*. Recuperado de: <https://doi.org/10.4000/cybergeog.37495>

- Pulgarín González, C.A.; Cardozo Molina, A.; y González Palacio, E.V. (2022). Representaciones sociales sobre ser maestro en estudiantes de la licenciatura en educación física y deportes de dos universidades del departamento de Antioquia. *Revista Boletín Redipe*, 11(2), 188–204. Recuperado de: <https://doi.org/10.36260/rbr.v11i2.1677>
- Pynoos, R. S., Schreiber, M. D., Steinberg, A.M., y Pfefferbaum, B. J. (2005). Impact of terrorism on children. En; B. J. Sadock y V. A. Sadock (Eds.), *Comprehensive textbook of psychiatry* (8th ed., pp. 3551–3564). Philadelphia, Lippencott, Williams y Wilkins.
- Quintal de Freitas, M. F. (2015). Práxis e formação em psicologia social comunitária: exigências e desafios ético-políticos. *Estudos de Psicologia*, 32, 521-532. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/0103-166X2015000300017>
- Raab, M ; Laborde S. (2011). When to Blink and When to Think, *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 82(1), 89-98. Recuperado de: doi: 10.1080/02701367.2011.10599725
- Ramírez Be, P.A; Castillo León, M.T; Salinas Boldo, C.; González Machado, E.C.; Reyes Piñuelas, E.P. (2019). Ética y Psicología Social Comunitaria entre los "psicólogos en formación" de una universidad pública del norte de México. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 14(3), 1-17. Recuperado de: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-89082019000300006&lng=pt&lng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082019000300006&lng=pt&lng=es).
- Rebollo Becerra, G., Asencio Torres, V., y Velázquez Pérez, O. (2022). Fatiga compasiva: ¿Cómo preservar la integridad emocional y física de los actores participantes en el trabajo comunitario?. *Psicologías*, 5, 151–179. Recuperado de: <https://revistas.upr.edu/index.php/psicologias/article/view/18974>
- Revi, A., Satterthwaite, D., Aragón-Durand, F., Corfee-Morlot, J., Kiunsi, R., M., P., Solecki, W. (2014). Chapter 8: Urban Areas. In C. Field, V. Barros, D. Dokken, K. Mach, M. Mastrandrea, T. Bilir. *Climate Change 2014: Impacts, Adaptation, and Vulnerability. Part A: Global and Sectoral Aspects. Contribution of Working Group II to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change*. Cambridge, UK, Cambridge University Press.
- Rey, F. G. (2008). Subjetividad social, sujeto y representaciones sociales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 4(2), 225-243.

- Reynaud E, Guedj E, Trousselard M, El Khoury-Malhame M, Zendjidjian X, Fakra E, Souville M, Nazarian B, Blin O, Canini F, Khalfa S. (2015) Acute stress disorder modifies cerebral activity of amygdala and prefrontal cortex. *Cogn Neurosci.*; 6(1),39-43. Recuperado de: doi: 10.1080/17588928.2014.996212.
- Riffo, I. (2022). Imaginarios sociales, representaciones sociales y re-presentaciones discursivas. *Cinta de Moebio*; 74, 78-94. Recuperado de: <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2022000200078>
- Riffo-Pavón, I.; Basulto, O. y Segovia, P. (2021). El estallido social chileno de 2019: un estudio a partir de las representaciones e imaginarios sociales en la prensa. *Revista Mexica de Ciencias Políticas y Sociales*, 66(243), 345-268. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2021.243.78095>
- Ríos, D. y Natenzon, C. (2015). Una revisión sobre catástrofes, riesgo y ciencias sociales. En: C. Natenzon y D. Ríos. *Riesgos, catástrofes y vulnerabilidades* (pp. 1-27). San Martín, Imago Mundi.
- Rodríguez-Fernández, J. M., García-Acero, M., y Franco, P. (2012). Neurobiología del estrés agudo y crónico: Su efecto en el eje hipotálamo-hipófisis-adrenal y la memoria. *Revista Ecuatoriana de Neurología*, 21(1-3), 78-90.
- Rodríguez Martín, I. (2011). *Intervención psicológica en situación de catástrofe*. Recuperado de: <http://beta.isep.es/wp-content/uploads/2014/03/Intervencion-Psicologica-En-SituacionDe-Catastrofe.pdf>
- Rodríguez Salazar, T. (2003) El debate de las representaciones sociales desde la perspectiva de la psicología social. *Relaciones, El Colegio de Michoacán*, XXIV (93), 64-76.
- Rodríguez, J., Zaccarelli Davoli, M., Pérez, R. (2006) (Eds.) *Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres*. Serie Manuales y Guías sobre Desastres No. 7. Washington: Organización Panamericana de la Salud, OPN, Organización Mundial de la Salud, OMS. Recuperado de: <http://www.helid.desastres.net/gsd12/collect/who/pdf/s13489s/ s13489s.pdf>
- Rose, S., Bisson, J. y Wessely, S. (2001) *Psychological debriefing for preventing posttraumatic stress disorder (PTSD)* (Cochrane Library, Issue 3). Oxford, Update software

- Rosenzweig, C., Solecki, W., Romero-Lankao, P., Mehrotra, S., Dhakal, S., Bowman, T., y Ibrahim, S. A. (2015). *ARC3. 2 Summary for City Leaders Climate Change and Cities: Second Assessment Report of the Urban Climate Change Research Network* (No. GSFC-E-DAA-TN28588).
- Rouquette, M. (1994). *Sur la connaissance des masses*. Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble
- Ruano, F., Riascos, P. y Castillo, K. (2022). Procesos de resiliencia comunitaria en situación de desastres: estudio de caso de la comunidad de Mapachico Centro de Pasto (Colombia). *Informes Psicológicos*, 22(1), 77-95. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a04>
- Ruiz Olivares, R. (2006). *Estudio e intervención en la conducta prosocial-altruista*. Valencia: Tesis doctoral (Universidad de Valencia).
- Sadler-Smith, E., y Sparrow, P. R. (2008). Intuition in Organizational Decision Making. En: G. P. Hodgkinson, y W. H. Starbuck (Eds.), *The Oxford Handbook of Organizational Decision Making* (pp. 305-324). New York, Oxford University Press.
- Sagar, R. y Prakash, S. (2016). Dignity y first aid in mental health. *Indian Journal of Medical Research*, 144(4), 496-498.
- Sánchez, E. (2020). *Neuroplasticidad y estrés postraumático: ¿puede el cerebro superar un trauma?* Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/neuroplasticidad-y-estres-postraumatico/>
- Sánchez, E.; Wiesenfeld, E. y López Blanco, R. (1998) “Trayectoria y perspectivas de la psicología social comunitaria en América Latina”. En: A. M. González (ed.) *Psicología Comunitaria. Fundamentos y aplicaciones*. (pp. 159- 172) Madrid, Visor.
- Sánchez Vidal, A. (2020). *Psicología comunitaria. Definición y bases teóricas: comunidad, desarrollo humano y empoderamiento*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/344648969\\_psicología\\_comunitaria\\_definición\\_Y\\_Bases\\_teóricas\\_comunidad\\_desarrollo\\_Humano\\_y\\_empoderamiento](https://www.researchgate.net/publication/344648969_psicología_comunitaria_definición_Y_Bases_teóricas_comunidad_desarrollo_Humano_y_empoderamiento). Alipio\_Sanchez\_Vidal\_Universidad\_de\_Barcelona
- Sánchez Vidal, A. (2007) *Manual de Psicología comunitaria: un enfoque integrado*. Madrid, Pirámide

- Sánchez Vidal, A. (1991) *Psicología comunitaria*. Barcelona, PPU
- Sancho R.; Riffo Pavón I (2022) Análisis semiótico del discurso: identificando representaciones e imaginarios sociales. En: F. Aliaga Sáez *Investigación sensible. Metodologías para el estudio de imaginarios y representaciones sociales* (pp. 35-52). Bogotá, Universidad Santo Tomás.
- Schroeder, D. A., Penner, L. A., Dovidio, J. F., y Piliavin, J. A. (1995). *The psychology of helping and altruism: Problems and puzzles*. New York: McGraw-Hill.
- Saucedo, A. C. M., Connell, F., Ríos, B., y Perrotta, J (2021). AQUA: Sistema de administración y gestión documental de emergencias para cuarteles de bomberos. En: *Jornadas Argentinas de Informática e Investigación Op Jornadas Argentinas de Informática e Investigación Operativa (JAIIO)*. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/141557>
- Serrano-García, I., y Álvarez Hernández, S. (1992). Análisis comparativo de marcos conceptuales de la psicología de comunidad en Estados Unidos y América Latina. En: I. Serrano-García, y W. Rosario (Eds.). *Contribuciones puertorriqueñas a la Psicología Social-Comunitaria* (pp. 19-73). San Juan, PR: Editorial de la Universidad de Puerto Rico.
- Serrano-García, I., y Bravo, M. (1998). La psicología social-comunitaria y la salud: principios básicos. En: I. Serrano-García, M. Bravo, W. RosarioCollazo, y J.J. Gorrín-Peralta (Eds.). *La Psicología Social-Comunitaria y la salud: una perspectiva puertorriqueña*. (pp. 1-29). San Juan, PR: Publicaciones Puertorriqueñas.
- Shin, L. M., Shin, P. S., Heckers, S., Krangel, T. S., Macklin, M. L., Orr, S. P., ... y Rauch, S. L. (2004). Hippocampal function in posttraumatic stress disorder. *Hippocampus*, 14(3), 292-300.
- Silva Peralta, Y.F. (2012). Estudio bibliométrico sobre engagement y burnout de trabajadores voluntarios de investigaciones publicadas en EEBSCO HOST. *Liberabit. Revista Peruana de Psicología*, 18(2),155-165. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68624684006>.
- Silverstone, R. (2004) *¿Por qué estudiar los medios?* Buenos Aires, Amorrortú.
- Sinclair, M., y Ashkanasy, N. M. (2005). Intuition: Myth or a decision-making tool?. *Management learning*, 36(3), 353-370.

- Slaikau, K. (1988). *Intervención en Crisis. Manual para Práctica e Investigación*. México. El Manual Moderno
- Sotgiu, I. y Mormont, C. (2008). Similarities and differences between traumatic and emotional memories: Review and directions for future research. *The Journal of Psychology*, 142, 449-470. Recuperado de: doi:10.3200/JRLP.142.5.449-470
- Stolkiner, A. y Solitario, R. (2007). Atención primaria de la salud y salud mental: La articulación entre dos utopías. En: D. Maceira (Comp.), *Atención primaria en salud. Enfoques interdisciplinarios* (pp. 121-146). Buenos Aires, Paidós.
- Suárez, N. (2001). Una concepción latinoamericana: la resiliencia comunitaria. En: A. Melillo (Comp.), *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. (3ª.ed., pp.72-81). Buenos Aires, Paidós
- Taylor, A. J. W. (1989). *Disasters and disaster stress*. New York, NY, EE.UU.: AMS Press.
- Thompson, R. (2018). A qualitative phenomenological study of emotional and cultural intelligence of international students in the United States of America. *Journal of International Students*, 8, 1220– 1255. Recuperado de: <https://doi.org/10.5281/zenodo.1250423>
- Torrano, M. A. (2022). Foucault, un filósofo de la tecnología? En: Orsella y Lorio *Filosofía y prácticas de sí : III Encuentro sobre técnicas del Yo*. 1a ed.- Río Cuarto UniRío Editora, Libro digital, PDF - (Actas de congresos)
- Tversky, A., y Kahneman, D. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases: Biases in judgments reveal some heuristics of thinking under uncertainty. *Science*, 185(4157), 1124-1131.
- Urresta Valencia, G. F. (2014). Prevención y primera atención a víctimas de crisis social y Contagio emocional desde la psicología clínica. Estudio en dos familias nucleares en un conjunto residencial, en la ciudad de Quito de mayo a septiembre 2013 (Memoria del *trabajo final de grado*). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador
- Valero, S. (2002). *Psicología en Emergencias y Desastres*. Lima, Ed. San Marcos
- Valles, M. (2005). Metodología y tecnología cualitativas: actualización de un debate, desde la mirada más atenta en la obra de Barney Glaser. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 9, 145-168

- Vanegas Osorio, J.H. y Montes Correa, Y. (2016). Efectos de la intervención de un grupo de apoyo psicológico con personas afectadas por desastre natural . *Repositorio Digital de la Universidad del Norte*. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10584/5832>
- Vander Zanden, J. (1990). *Manual de Psicología Social*, Barcelona, Paidós.
- Van Emmerik, I.H.; Jawahar, I.M.; Stone, T.H. (2005). Associations among altruism, burnout dimensions, and organizational citizenship behavior. *Work y Stress*, 19(1), 93-100.
- Velásquez, R. E. V., Pérez, S. R., Puebla, R. M., Ruiz, R. T., y Sánchez, R. G. (2008). Estrés postraumático en rescatistas. *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 7(4), 4.
- Ventura R., Reyes S., Moreno, P., Torres, R. y Gil, R. (2008), Estrés Postraumático en Miembros del Cuerpo de Bomberos Voluntarios. [Versión electrónica], *Revista Cubana de Medicina Intensiva y Emergencias*, 7(4). Recuperado de: [http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol7\\_4\\_08/mie06408.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mie/vol7_4_08/mie06408.htm)
- Villarroel, G. E., (2007). Las representaciones sociales: una nueva relación entre el individuo y la sociedad. Fermentum. *Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 17(49), 434-454.
- Villcas Torres, Y. (2020). *Cuidados de enfermería en pacientes con trastorno de estrés post traumático en el Centro de Salud Mental Comunitario "Qhali Kay" Abancay-2019*. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/595>
- Waitzkin, H., Iriart, C., Estrada, A. y Lamadrid, S. (2001). Social Medicine then and now: lessons from Latin America. *American Journal of Public Health*, 91(10), 1592-1601.
- Wagner, W., y Elejabarrieta, F. (1994). Representaciones sociales. En: W. Wagner *Psicología social* (pp. 815-842). Madrid, Paidós.
- Wagner, W., Hayes, N., y Flores Palacios, F. (2011). El discurso de lo cotidiano y el sentido común. *La teoría de las representaciones sociales*. Barcelona, Anthropos
- Weisz, C. B., (2017). La representación social como categoría teórica y estrategia metodológica. *CES Psicología*, 10(1), 99-108.



- Wells, S. (1998). *Choosing the future, the power of strategic thinking*. Boston, Butterworth–Heinemann.
- Whetten, D. A. (1989). What Constitutes a Theoretical Contribution? *The Academy of Management Review*, *14*(4), 490–495. Recuperado de: <https://doi.org/10.2307/258554>
- Wilson, J., Raphael, B., Meldrum, L., Bedosky, C. y Sigman, M. (2000) Preventing PTSD in trauma survivors. *Bulletin of the Menninger Clinic*, *64*, 181-196.
- Wilson, T. D. y Schooler, J. W. (1991). Thinking too much: Introspection can reduce the quality of preferences and decisions. *Journal of Personality and Social Psychology*, *60*, 181–192
- Wisner, B., Blaikie, P., Cannon, T. y Davis, I. (2003). *At risk: Natural hazards, people's vulnerability and disasters*. (2a. ed.). New York, NY: Routledge
- Worchel, S., Cooper, Goethals, G. y Olson, J. (2002). *Psicología Social*. New York, Thompson.
- World Health Organization (WHO) (2011). *Psychological first aid: Guide for field workers*. Geneva:. World Health Organization, War Trauma Foundation and World Vision International.
- Zilio, M. C., D'Amico, G. M., y Báez, S. (2022). Teoría Social del Riesgo: de la ira divina a la explicación ambiental. *Libros de Cátedra*.
- Zoellner, T. y Maercker, A. (2006). Posttraumatic growth in clinical psychology: A critical review and introduction of a two-component model. *Clinical Psychology Review*, *26*(5), 626-653. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2006.01.008>.

## **Anexo I. Preguntas entrevistas semi estructurada.**

¿Como decidió ingresar a los bomberos voluntarios?

Relátame un día típico de guardia

Cómo se preparan para la intervención

¿Hay algo que se repite igual en todas las intervenciones, no importa de que tipo de intervención se trate?

En qué momento se imparten las instrucciones sobre las intervenciones, quienes

¿Hay distinción de roles en función de qué?

¿Hay algo que hacen grupalmente en particular?

Cuénteme su día más difícil en ese trabajo

¿Cómo se separa de esos momentos difíciles?

¿Hay alguna cosa en particular que hagan todos los regresos?

Recuerda reiteradas veces algún hecho vinculado con su voluntariado y por que

¿Qué significa para Ud. ser bombero“

¿Hay algunos objetos y o elementos que marcan diferencia entre ser o no ser bombero?

¿Que representa para Ud. ser bombero?

# BUDECI

(Cosentino, Azzollini, Depaula & Castillo, 2013)

**1 seg**

**“Tomar una decisión ante una situación repentina, novedosa e importante en menos de 1 segundo”**

## LEA ESTAS INSTRUCCIONES

Hágase a la idea de la siguiente situación: supóngase que Ud. se encuentra ante una situación que:

Surge repentinamente

Es novedosa

Es muy importante

Debe tomar *una decisión en menos de 1 segundo*

O sea, supóngase que Ud. se halla en una situación con las siguientes características:

- 1) La situación es **completamente repentina**, ya que aparece de un instante a otro (surge “de golpe”), en otras palabras, una situación que lo toma por sorpresa.
- 2) Usted no tiene ningún tipo de conocimiento previo o experiencia sobre esa situación ni tampoco ningún tipo de educación, formación o instrucción. En síntesis, es una situación **completamente novedosa** bajo todo punto de vista.
- 3) La situación es **muy importante** (posiblemente de vida o muerte).
- 4) Tiene **menos de 1 segundo** para tomar una decisión.

Esa situación planteada le exige que tome una decisión. Por favor, indique ***en qué basaría esa decisión***

Para informar ***en qué basaría su decisión*** en ese tipo de situación planteada, use los números de la escala que van de ***totalmente falso (1)*** a ***totalmente verdadero (7)*** ubicándolos al lado de cada afirmación según corresponda. Esta es la escala completa:

totalmente falso	mayormente falso	algo falso	Ni falso ni verdadero	algo verdadero	mayormente verdadero	totalmente verdadero
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

*Tenga en cuenta que para llenar este cuestionario **no hay ninguna medición de tiempo ni interesa el tiempo** que le toma llenar los ítems. Puede releer las instrucciones, los ítems, o corregir lo que anotó, de ser necesario. Complete todos los ítems.*

<i>Ítem</i>	Grado verdad	<b><i>Me basaría en ...</i></b>
<i>a</i>		lo que diga mi corazón
<i>b</i>		lo que siento en mi alma
<i>c</i>		lo que me dicta el corazón
<i>e</i>		una corazonada
<i>f</i>		la planificación
<i>g</i>		evaluar pros y contras
<i>h</i>		el procesamiento de la información
		el cálculo de las probabilidades

***Por favor, revise que haya completado todos los ítems, y vea si tiene que cambiar o modificar algo que anotó.***

## INVENTARIO DE VALORACION Y AFRONTAMIENTO

### Instrucciones:

Frente a las situaciones de catástrofe Ud. a tenido ciertos pensamientos o ha realizado conductas. Coloque una cruz en el casillero que corresponda a la cantidad de veces (Casi Nunca, Pocas Veces, Unas veces si, otras veces no, Muchas veces, Casi siempre) que Ud. tiene esos pensamientos o realiza dichas conductas, en relación a la situación problemática en la que Ud. piense. **Por favor, responda a todas las frases.**

<b>CUANDO PIENSO EN LA ENFERMEDAD QUE PADEZCO</b>
---

### 1. VSA

	Casi Nunca	Pocas Veces	Unas veces si, Otras veces no	Muchas Veces	Casi Siempre
<b><i>PIENSO QUE SE TRATA DE UNA SITUACIÓN</i></b>					
1. Muy importante en mi vida					
2. Que tiene muchas consecuencias negativas					
3. Dificil o amenazante para mí					
4. Dificil de controlar o resolver					
5. Que no me gusta					
6. En la que reflexiono acerca de lo que pensarán los demás					

### 2. VSD

	Casi Nunca	Pocas Veces	Unas veces si, Otras veces no	Muchas Veces	Casi Siempre
<b><i>PIENSO QUE SE TRATA DE UNA SITUACIÓN</i></b>					
7. En la que puedo hacer muchas cosas					
8. En la que intento crecer como persona					
9. En la que puedo y debo estar más pendiente de otros que de mí					
10. Que supone un desafío para mí					
11. En la que pienso que podría verme desbordado, pero que puedo controlar					
12. En la que debo esforzarme para conseguir un resultado positivo					

### 3. VSI

	Casi Nunca	Pocas Veces	Unas veces si, Otras veces no	Muchas Veces	Casi Siempre
<b><i>PIENSO QUE SE TRATA DE UNA SITUACIÓN</i></b>					
13. Como otra más de la vida					
14. A la que no le doy una especial importancia					
15. Sin consecuencias negativas para mí					

### 4. ACS

	Casi	Pocas	Unas	Much	Casi

	<b>Nunca</b>	<b>Veces</b>	<b>veces si, Otras veces no</b>	<b>as Veces</b>	<b>Siemp re</b>
16. Creo que puedo enfrentarme a esta situación y hacer cosas que ayuden					
17. Trato de restarle importancia a la situación					
18. Intento ver la situación de la manera que me cause menos problemas					
19. Trato de ver algún aspecto positivo de la situación					
20. Creo que puedo cambiar mi visión pesimista sobre esta situación					
21. Puedo tomar decisiones que me ayuden a simplificar los problemas que aparecen					

### 5. ACE

	<b>Casi Nunca</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Unas veces si, Otras veces no</b>	<b>Much as Veces</b>	<b>Casi Siemp re</b>
22. Intento que mi atención no se concentre en aquellos pensamientos y conductas que me preocupan					
23. Me digo a mi mismo cosas positivas y me doy ánimos					
24. Trato de concentrarme en las cosas que puedo hacer y no en mis miedos					
25. Pienso que en otras situaciones hice lo que pude y esto me tranquiliza					
26. Intento eliminar mis pensamientos negativos					
27. Intento mejorar mi estado de ánimo					

### 6. AC-MS

	<b>Casi Nunca</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Unas veces si, Otras veces no</b>	<b>Much as Veces</b>	<b>Casi Siemp re</b>
28. Trato de actuar en lugar de quedarme sin hacer nada					
29. Hago cosas para atraer la atención de los demás hacia el problema, buscando soluciones					
30. Trato de llevar la situación a un terreno en el que me manejo bien					

31. Intento crear una situación relajada					
32. Trato de conocer y prepararme para esta situación					
33. Busco el contacto con las personas más próximas					

#### 7.AC-ME

	<b>Casi Nunca</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Unas veces si, Otras veces no</b>	<b>Much as Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>
34. Hago cosas que me ayuden a relajarme.					
35. Hago pequeñas cosas que me ayuden a estar activo y sereno					
36. Hago cosas para disminuir mi nivel de tensión					
37. Trato de usar mis mejores habilidades para sentirme más seguro					
38. Hago cosas que me ayudan a aumentar mi sensación de control					
39. Intento hablar de una manera espontanea y suave para calmarme					

#### 8.AP

	<b>Casi Nunca</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Unas veces si, Otras veces no</b>	<b>Much as Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>
40. No hago nada especial e intento pasar desapercibido					
41. Trato de hablar poco y no ser el centro de atención de las conversaciones					

#### 9.AE

	<b>Casi Nunca</b>	<b>Pocas Veces</b>	<b>Unas veces si, Otras veces no</b>	<b>Much as Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>
42. Intento huir o evitar esta situación y cualquier otra relacionada con ella					

## ¿SOY PARECIDO O SOY DIFERENTE A LA DESCRIPCIÓN?

Nos gustaría saber cómo es Ud. Para eso, por favor, seleccione una opción de respuesta para cada descripción que aparece más abajo. Responda según cómo Ud. sea realmente (nunca responda en función de cómo le gustaría ser o a quién le gustaría parecerse). Por favor, sea preciso. Trate de dar sus respuestas lo más rápido posible, confiando siempre en la primera respuesta que se le ocurra. Si duda qué opción de respuesta elegir, intente marcar la opción que más se acerque a cómo Ud. es realmente. Complete este cuestionario rápidamente, confiando en la primera respuesta que le salga. Marque la casilla, según cuánto sea de parecido o de diferente a la descripción.

<b>¿SOY PARECIDO O SOY DIFERENTE?</b>		<b>Muy parecido</b>	<b>Algo parecido</b>	Ni parecido ni diferente	<b>Algo diferente</b>	<b>Muy diferente</b>
1	Siento placer y fascinación por aprender las costumbres de otras culturas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Creo que es importante viajar a otros países para relacionarme con personas de culturas diferentes a la mía...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Creo que son falsas e inexactas las creencias de culturas diferentes a la mía.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	No me gusta relacionarme con gente que tiene unos valores diferentes a los de mi cultura.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Desconfío de las personas que son de una cultura distinta a la mía.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Me fascina estar con personas que vienen de otra cultura y tienen creencias diferentes a las mías.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### **Escala de conducta prosocial**

Las siguientes frases se refieren a sus pensamientos y sentimientos en una variedad de situaciones. Para cada cuestión indique cómo se describe eligiendo la puntuación de 1 a 5 (1= no me describe bien; 2= me describe un poco; 3= me describe bastante bien; 4= me describe bien y 5= me describe muy bien). Cuando haya elegido su respuesta, marque con una cruz la casilla correspondiente. Lea cada frase cuidadosamente antes de responder. Conteste honestamente.

	1	2	3	4	5
1. Sueño y fantaseo, bastante a menudo, acerca de las cosas que me podrían suceder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2. A menudo tengo sentimientos tiernos y de preocupación hacia la gente menos afortunada que yo					
3. A menudo encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otra persona					
4. A veces no me siento muy preocupado por otras personas cuando tienen problemas					
5. Verdaderamente me identifico con los sentimientos de los personajes de una novela					
6. En situaciones de emergencia me siento aprensivo e incómodo					
7. Soy normalmente objetivo cuando veo una película u obra de teatro y no me involucro completamente					
8. Intento tener en cuenta cada una de las partes (opiniones) en un conflicto antes de tomar una decisión					
9. Cuando veo que a alguien se le toma el pelo tiendo a protegerlo					
10. Normalmente siento desesperanza cuando estoy en medio de una situación muy emotiva					
11. A menudo intento comprender mejor a mis amigos imaginándome cómo ven ellos las cosas (poniéndome en su lugar)					
12. Resulta raro para mí implicarme completamente en un buen libro o película					
13. Cuando veo a alguien herido tiendo a permanecer calmado					
14. Las desgracias de otros normalmente no me molestan mucho					
15. Si estoy seguro que tengo la razón en algo no pierdo tiempo escuchando los argumentos de los demás					
16. Después de ver una obra de teatro o cine me he sentido como si fuera uno de los personajes					
17. Cuando estoy en una situación emocionalmente tensa me asusto					
18. Normalmente soy bastante eficaz al ocuparme de emergencias					
19. A menudo estoy bastante afectado emocionalmente por cosas que veo que ocurren					
20. Pienso que hay dos partes para cada cuestión e intento tener en cuenta ambas partes					
21. Me describiría como una persona bastante sensible					
22. Cuando veo una buena película puedo muy fácilmente situarme en el lugar del					
Protagonista					
23. Tiendo a perder el control durante las emergencias					
24. Cuando estoy disgustado con alguien normalmente intento ponerme en su lugar por un momento					
25. Cuando estoy leyendo una historia interesante o una novela imagino cómo me sentiría si los acontecimientos de la historia me sucedieran a mí					
26. Cuando veo a alguien que necesita urgentemente ayuda en una emergencia me derrumbo					
27. Antes de criticar a alguien intento imaginar cómo me sentiría si estuviera en su lugar					

Normas de corrección:

Toma de perspectiva: -3, 8, 11, -15, 20, 24 y 27

Fantasía: 1, 5, -7, -12, 16, 22 y 25

Preocupación empática: 2, -4, 9, -14, 19 y 21

Distrés personal: 6, 10, -13, 17, -18, 23 y 26

3. Soy una persona con muchas cualidades	1	2	3	4	5	Soy una persona con muchos fallos y defectos
---	---	---	---	---	---	--